

## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL VIAJINN

Última actualización: 01/07/2026

### 1. QUIÉN ES RESPONSABLE DE SUS DATOS.

VIAJINN es la marca comercial bajo la cual opera Turinexo Latam, S.A. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Calle 24, Manzana 109, Número 20, Benito Juárez, Quintana Roo, México, C.P. 77535, y Registro Federal de Contribuyentes TLA260318G95.

VIAJINN es responsable del uso y protección de los datos personales que recaba a través de su plataforma, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la "LFPDPPP") y demás normativa aplicable en México.

### 2. CÓMO CONTACTARNOS EN TEMAS DE PRIVACIDAD.

Para cualquier asunto relacionado con sus datos personales o el ejercicio de sus derechos, puede contactar al Departamento de Protección de Datos Personales de VIAJINN al correo [contacto@viajinn.com](mailto:contacto@viajinn.com) o en el domicilio indicado en el apartado anterior.

### 3. DEFINICIONES

Para que este Aviso sea más claro, los siguientes términos significan lo siguiente:

**Titular:** la persona física a quien corresponden los datos personales que trata VIAJINN.

**Usuario:** persona física registrada en la Plataforma VIAJINN.

**Consumidor Final:** persona física que utiliza y disfruta los Servicios Turísticos contratados; puede o no ser la misma persona que realizó la reserva.

**Plataforma:** sitio web [www.viajinn.com](http://www.viajinn.com) y herramientas tecnológicas administradas por VIAJINN.

**Datos Personales:** cualquier información que identifica o permite identificar a una persona física.

**Tratamiento:** la obtención, uso, divulgación, almacenamiento, transferencia o cualquier otra operación sobre los datos personales.

### 4. QUÉ DATOS RECABAMOS

VIAJINN recaba y trata los siguientes datos personales:

#### 4.1 De Usuarios y Consumidores Finales:

- Identificación: nombre completo, fecha de nacimiento, edad cumplida al momento del servicio, nacionalidad, número de pasaporte o documento migratorio cuando el destino lo requiera.
- Contacto: domicilio, correo electrónico, número telefónico.
- Fiscales y de facturación: RFC, régimen fiscal, datos de facturación.
- Acceso a la Plataforma: nombre de usuario, contraseña (almacenada en formato cifrado), dirección IP, datos del dispositivo y navegador.
- Patrimoniales y financieros: información de tarjeta bancaria (procesada exclusivamente a través de pasarelas certificadas bajo el estándar internacional de seguridad PCI DSS), información de transferencias electrónicas y comprobantes de pago.
- De viaje: destinos, fechas, ocupación, régimen alimentario, preferencias de servicio e información de acompañantes (siempre bajo la declaración del Usuario de contar con la autorización para proporcionarla).

**4.2 De representantes de personas morales** (clientes corporativos, agencias de viajes, agentes y demás contrapartes comerciales):

- Datos del representante legal: nombre, identificación oficial e instrumento que acredita la representación.
- Datos profesionales: cargo, correo electrónico corporativo, teléfono.
- Datos fiscales y comerciales de la persona moral.

**4.3 Datos Personales Sensibles.** Cuando sea indispensable para que el Servicio Turístico se preste de forma adecuada y segura, VIAJAINN podrá recabar datos sensibles como:

- Condiciones de movilidad reducida o necesidades de asistencia especial.
- Condiciones médicas relevantes para la prestación segura del servicio.
- Alergias alimentarias o restricciones dietéticas por motivos de salud.

Estos datos sólo se tratarán con el consentimiento expreso y por escrito del Titular, manifestado mediante los mecanismos electrónicos habilitados en la Plataforma. El Titular puede negarse a proporcionarlos; en ese caso, VIAJAINN no podrá garantizar la prestación del servicio bajo condiciones que requieran esta información.

## **5. PARA QUÉ USAMOS SUS DATOS.**

**5.1 Finalidades necesarias** (no requieren consentimiento adicional al de la aceptación de este Aviso):

- a) Validar el alta del Titular en la Plataforma y administrar su cuenta.
- b) Verificar la identidad del Titular y prevenir fraudes.
- c) Procesar consultas, cotizaciones, reservas, contrataciones y modificaciones de Servicios Turísticos.
- d) Transmitir al Proveedor del Servicio Turístico la información necesaria para que pueda prestar el servicio.
- e) Procesar pagos, emitir factura electrónica y gestionar reembolsos.
- f) Brindar atención al cliente, soporte operativo y atender quejas o reclamaciones.
- g) Mantener comunicación operativa con el Titular sobre sus reservas (confirmaciones, cambios, cancelaciones, alertas de viaje y avisos del servicio).
- h) Cumplir con obligaciones legales, fiscales, administrativas y regulatorias.
- i) Llevar el registro contable y fiscal de las operaciones.
- j) Defender los intereses de VIAJAINN ante cualquier autoridad o procedimiento.

**5.2 Finalidades secundarias:**

- a. Envío de comunicaciones comerciales, promociones, boletines y campañas relacionadas con destinos, servicios y beneficios de VIAJAINN.
- b. Análisis del uso de la Plataforma para mejorar la experiencia del Titular y desarrollar nuevos productos.
- c. Encuestas de calidad y satisfacción.
- d. Elaboración de perfiles comerciales con base en historial de navegación y reservas, para personalizar ofertas.

Si el Titular no desea que sus datos se utilicen para finalidades secundarias, puede manifestarlo en cualquier momento por correo a [contacto@viajainn.com](mailto:contacto@viajainn.com) indicando las finalidades respecto de las que se opone.

La negativa a finalidades secundarias no afecta la prestación de los Servicios Turísticos contratados.

## **6. CON QUIÉN COMPARTIMOS SUS DATOS.**

Para operar la Plataforma y prestar los Servicios Turísticos contratados, VIAJAINN comparte datos personales del Titular con las siguientes categorías de terceros, ubicados tanto en territorio nacional como en el extranjero:

- a) Proveedores de Servicios Turísticos: hoteles, operadores de tours, empresas de traslados, parques temáticos, aerolíneas, arrendadoras de autos, navieras, aseguradoras de viaje y demás prestadores finales. Compartimos sus datos con ellos para que puedan prestar efectivamente el servicio que contrató.
- b) Proveedores tecnológicos y operativos: incluyendo a Infotravel, ubicado en la República Federativa del Brasil, que opera la infraestructura tecnológica para consulta de disponibilidad, cotización y procesamiento de reservas; pasarelas de procesamiento de pagos certificadas bajo el estándar internacional PCI DSS; proveedores de almacenamiento en la nube, mensajería transaccional, análisis estadístico y atención al cliente.
- c) Autoridades competentes: cuando exista un requerimiento legalmente fundado y motivado de autoridad judicial, administrativa o fiscal.
- d) Sociedades del mismo grupo corporativo de VIAJAINN que operen bajo políticas internas comunes.
- e) Asesores legales, contables, fiscales y financieros de VIAJAINN, cuando sea necesario para atender la relación con el Titular o cumplir con obligaciones legales.

**6.1 Acuerdos con terceros.** VIAJAINN celebra con los terceros con quienes comparte datos personales los acuerdos necesarios para que se obliguen a mantener confidencialidad, aplicar medidas de seguridad adecuadas y tratar los datos únicamente para las finalidades comunicadas.

## **7. DERECHOS SOBRE SUS DATOS PERSONALES**

El Titular tiene los siguientes derechos, conocidos como derechos ARCO:

- **Acceder** a sus datos personales en poder de VIAJAINN y conocer cómo los tratamos.
- **Rectificar** sus datos cuando sean inexactos o incompletos.
- **Cancelar** sus datos cuando considere que ya no se requieren, se usan para fines no consentidos o haya terminado su relación con VIAJAINN.
- **Oponerse** al tratamiento de sus datos para finalidades específicas.

Adicionalmente, el Titular puede revocar en cualquier momento el consentimiento que ha otorgado.

**7.1 Cómo ejercer estos derechos.** El Titular debe enviar su solicitud al correo [contacto@viajainn.com](mailto:contacto@viajainn.com), indicando:

- a) Su nombre y un domicilio o medio para recibir respuesta.
- b) Copia de su identificación oficial vigente o, en su caso, documento que acredite la representación legal.
- c) Descripción clara y precisa de los datos respecto de los cuales ejerce su derecho.
- d) Cualquier otro dato que ayude a localizar la información.

e) Si solicita rectificación, las modificaciones a realizar y los documentos que las respalden.

**7.2 Plazos de respuesta.** VIAJAINN responderá al Titular dentro de los 20 días naturales siguientes a la recepción de su solicitud. Si la respuesta es procedente, se hará efectiva dentro de los 15 días naturales siguientes a su comunicación.

## **8. CÓMO LIMITAR EL USO DE SUS DATOS.**

El Titular puede limitar el uso o divulgación de sus datos para finalidades secundarias mediante los mecanismos del apartado 5.2. VIAJAINN mantiene un registro interno de Titulares que han pedido no recibir comunicaciones comerciales.

## **9. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

El Titular puede revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento, enviando solicitud a [contacto@viajainn.com](mailto:contacto@viajainn.com) conforme al procedimiento del apartado 7.1.

La revocación no tiene efectos retroactivos. En algunos casos, puede implicar la imposibilidad de continuar prestando los Servicios Turísticos contratados o mantener la relación con el Titular.

## **10. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES**

La Plataforma utiliza cookies y tecnologías similares (web beacons, píxeles de seguimiento, identificadores de dispositivo) que recaban automáticamente datos del navegador y del dispositivo del Usuario. Las categorías son:

- a) Cookies estrictamente necesarias: indispensables para que la Plataforma funcione (inicio de sesión, mantenimiento de la reserva en curso, seguridad). No requieren consentimiento.
- b) Cookies funcionales: recuerdan las preferencias del Usuario (idioma, moneda, configuración).
- c) Cookies analíticas: miden el uso de la Plataforma con fines estadísticos y de mejora.
- d) Cookies publicitarias y de terceros: permiten mostrar publicidad relevante con base en el comportamiento del Usuario.

El Usuario puede aceptar, rechazar o configurar el uso de cookies no esenciales desde el banner de gestión de cookies de la Plataforma y desde la configuración de su navegador. Desactivar las cookies estrictamente necesarias puede afectar el funcionamiento de la Plataforma.

## **11. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

VIAJAINN ha implementado medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso no autorizado, conforme a la LFPDPPP. Estas medidas incluyen:

- Cifrado de datos en tránsito y en reposo.
- Controles de acceso basados en roles y autenticación.
- Procedimientos de respaldo y recuperación.
- Capacitación periódica al personal en protección de datos.
- Acuerdos de confidencialidad con terceros.
- Procesos de respuesta ante incidentes de seguridad.

## **12. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

VIAJAINN conserva en sus sistemas la información, los registros y las comunicaciones electrónicas generadas con motivo de la contratación de Servicios Turísticos a través de la Plataforma, por un plazo mínimo de diez años contados a partir de la fecha de cada operación, conforme a la normativa mexicana aplicable en materia mercantil y de comercio electrónico.

Esta información puede ser utilizada como medio de prueba ante cualquier autoridad o instancia competente en caso de controversia, aclaración o requerimiento. El Titular reconoce su validez y fuerza probatoria.

Cumplido el plazo de conservación, los datos personales se bloquearán y posteriormente se cancelarán o suprimirán conforme a la LFPDPPP, salvo que subsista una obligación legal de conservación adicional.

## **13. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD**

VIAJAINN puede modificar el presente Aviso en cualquier momento. Las modificaciones se comunicarán mediante:

- Publicación de la versión actualizada en [www.viajainn.com](http://www.viajainn.com) con la fecha de última actualización.
- Aviso en la Plataforma con al menos quince días naturales de antelación a su entrada en vigor cuando se trate de cambios sustanciales.
- Correo electrónico al Titular cuando los cambios afecten finalidades necesarias o transferencias.

El uso continuado de la Plataforma una vez en vigor las modificaciones implica el conocimiento del nuevo Aviso por parte del Titular.

## **14. AUTORIDAD COMPETENTE**

Si el Titular considera que VIAJAINN ha vulnerado sus derechos en materia de protección de datos personales, puede acudir ante la autoridad federal competente en la materia, conforme a la legislación vigente.

## **15. ACEPTACIÓN DEL AVISO**

El Titular acepta el presente Aviso al marcar la casilla correspondiente al momento de su registro en la Plataforma y al utilizarla para contratar Servicios Turísticos.