



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Nosotros (en adelante MisterFly) trabajamos todos los días para ayudar a nuestros clientes a viajar de manera más inteligente. Y al igual que usted, sus datos viajan, de acuerdo con su destino y los proveedores de servicios (compañías aéreas, hoteles, empresas de alquiler de coches, etc.) con quienes viaja. Actuamos como intermediarios con los proveedores de servicios y usted nos da el mandato para hacer una reserva. En este contexto, recopilamos los datos personales que nos transmite para realizar la reserva.

Tratamiento de sus datos personales online con nuestros valores

Cuando se comunica con nosotros o visita nuestros sitios web, nos entrega sus datos personales. El propósito de esta política de privacidad es explicarle de manera transparente qué datos recopilamos, por qué los recopilamos y qué hacemos con sus datos. Esta política es importante y un poco larga, pero esperamos que se tome el tiempo de leerla detenidamente. Si lee esta política de privacidad, es porque somos responsables del tratamiento de los datos que recopilamos. Este estatus de responsable del tratamiento significa que tenemos el control de los propósitos y la forma de uso de sus datos personales.

Esta política de privacidad explica:

- Qué datos recopilamos y por qué los recopilamos;
- La manera en que recopilamos tus datos;
- De qué manera puede acceder a sus datos.

Datos personales que recopilamos

Cuando navega por nuestro sitio web, nuestra aplicación móvil o nuestro chat online, recopilamos:

- Sus búsquedas recientes y reservas;
- Información sobre su comportamiento de navegación en nuestro sitio web;
- Información sobre cómo accede a nuestros servicios digitales, incluido el sistema operativo, la dirección IP y los detalles del navegador.

Cuando compra nuestros productos online, recopilamos:

- Información personal (apellido, nombre, fecha de nacimiento, sexo, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, medio de pago) del pagador y del viajero recopilados como parte de la reserva;
- Todos los datos de carácter personal que proporcione al hacer la reserva. Cuando reserva un viaje para otras personas, declara haber obtenido el consentimiento previo de los viajeros cuyos datos personales se entregan durante la reserva. La información de estos datos personales es necesaria para la realización del viaje;
- Los detalles del seguro de viaje que seleccione al reservar en el sitio;
- Los datos personales que permiten el procesamiento operativo de su solicitud especial, alimentaria, religiosa o relacionada con una discapacidad/un estado de salud justificado por el servicio adquirido;
- La información sobre sus reservas realizadas en el sitio, incluido el número de expediente, los servicios solicitados, los medios de pago. Llamamos su atención sobre el hecho de que la información de su tarjeta de crédito será recopilada y procesada directamente por nuestro proveedor de pagos sin pasar por nuestro sistema. Los proveedores de pagos deben cumplir con el estándar de seguridad PCI-DSS, garantizando la seguridad de las transacciones con tarjeta de crédito;
- La información sobre su comportamiento de navegación en nuestro sitio web y nuestra aplicación móvil desde los dispositivos que utiliza para acceder a nuestros servicios (ordenadores, teléfonos móviles por medio de cookies y otros software de monitorización de red);
- La información sobre cuándo hace clic en uno de nuestros anuncios, incluidos los publicados en los sitios web de otras sociedades;
- Información sobre cómo accede a nuestros servicios digitales, incluido el sistema operativo, la dirección IP y los detalles del navegador.

Cuando se comunica por teléfono con nosotros,

Las llamadas entrantes y salientes de servicio al cliente de MisterFly se pueden grabar o escuchar con fines de control de calidad, capacitación del personal y cualquier solicitud relativa a una reserva (ya sea antes de la reserva



o durante la ejecución del viaje). Cualquier dato personal obtenido de usted durante esta llamada se procesará de acuerdo con las disposiciones de la política de privacidad.

Quando se comunica con nosotros a través de nuestro formulario, por correo electrónico o por correo postal, por chat online, por cualquier motivo, recopilamos todos los datos personales que nos proporciona.

Otras fuentes de datos personales

MisterFly está presente en las redes sociales. Tenemos especialmente nuestras páginas web Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, etc., ya sean páginas de fans o aplicaciones dedicadas. Le recordamos que el acceso a estas redes sociales requiere que usted acepte sus condiciones contractuales que contienen disposiciones relacionadas con la regulación de los datos personales para los tratamientos que realizan dichas redes. Para obtener más información sobre la protección de sus datos personales cuando navega por estas redes sociales, le invitamos a consultar sus políticas de privacidad correspondientes.

Datos relacionados con menores de 18 años

Cualquier persona que compre un viaje, una estancia, o cualquier otro servicio en el sitio web de MisterFly debe tener al menos 18 años de edad y tener capacidad legal para celebrar un contrato. Las reservas para menores de edad deben ser realizadas por el representante legal o por cualquier persona mayor de edad obligatoriamente en posesión de un poder a este efecto. Los datos personales de menores son imprescindibles para la realización del viaje.

Uso de sus datos de carácter personal

Sus datos personales serán recogidos para la ejecución de su reserva y de acuerdo con el marco legal. Utilizamos sus datos personales:

Para ejecutar su reserva

Procesamos sus datos personales para gestionar su reserva, para obtener los productos y servicios que desea reservar o aquellos que ya haya reservado y para asistirle en el ámbito de cualquier reserva, reclamación o reembolso que usted pueda solicitar. Esto incluye la gestión de impagos y litigios y la lucha contra el fraude.

Para ofrecerle asistencia en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con la normativa europea nº261/2004

Enviamos sus datos personales relacionados con su reserva a nuestro socio, que ofrecerá su asistencia de acuerdo con las indemnizaciones previstas en caso de vuelos atrasados y cancelados.

Para mejorar nuestros productos, personalice su experiencia de cliente

Utilizamos datos personales para administrar y mejorar nuestros productos, nuestro sitio web, nuestra aplicación móvil y otros servicios. Supervisamos la forma en que se utilizan nuestros servicios para ayudarnos a proteger sus datos personales, detectar y prevenir los fraudes, otros delitos y el uso abusivo de nuestros servicios. Esto para garantizar que pueda utilizar nuestros servicios de forma segura. Podemos utilizar datos personales para actuar ante operaciones de seguridad, accidentes u otros incidentes similares, incluso con fines médicos y de seguros. Utilizamos ciertos datos de forma anónima para fines de encuestas de mercado e investigación y desarrollo internos, y para implementar y mejorar nuestra línea de productos, servicios, sistemas informáticos, seguridad y competencia y la forma en que nos comunicamos con usted.

Para que su experiencia de cliente sea la más sencilla y segura, y para crear una interacción entre usted y nosotros, utilizamos cookies y su dirección IP, que son los elementos que permiten una personalización remota de nuestro servicio (a menos que usted haya indicado en sus parámetros de navegación que prefiere que nos abstengamos). ¿Ha oído hablar de las cookies? Desafortunadamente, estas no son galletas con pepitas de chocolate. Las cookies son señales de conexión que nos permiten guardar ciertos datos para facilitar la navegación y permitir ciertas funcionalidades (en particular, conservar la cesta de compra y la información personal relacionada con los viajeros). Estas cookies son esenciales en particular para mejorar su experiencia de usuario. Combinamos a las cookies, las direcciones IP, sus búsquedas, reservas y comportamiento de navegación para ofrecer la experiencia más personalizada. Para obtener más información, consulte el artículo dedicado a la política de cookies a continuación.



Para contactarle e interactuar con usted

Siempre nos preocupamos por brindarle el mejor servicio posible como cliente. Por lo tanto, si se comunica con nosotros, por ejemplo, por correo electrónico, correo postal, teléfono o redes sociales, podemos utilizar sus datos personales para cualquier aclaración o asistencia que solicite.

Debemos procesar sus datos personales para administrar las promociones o concursos en los que decida participar, incluidas las promociones o los concursos organizados con nuestros proveedores de servicios y socios de distribución. Por ejemplo: si gana un premio. Podemos invitarle a participar en encuestas, cuestionarios y otros estudios destinados a los clientes realizados por nuestro grupo y otras compañías en nuestro nombre. Para poder identificarle mejor como cliente y proporcionarle servicios y comunicaciones de marketing y (incluidos los anuncios online correspondientes a sus intereses), podemos combinar los datos personales que recopilamos a partir de sus compras en nuestro sitio web, aplicaciones móviles y otras fuentes.

Para medir y analizar al público

Usamos productos para analizar el público en nuestro sitio web y en nuestra aplicación móvil para comprender las expectativas de nuestros visitantes y mejorar continuamente nuestro sitio y nuestra aplicación móvil. Sólo recopilamos estadísticas globales y anónimas. Garantizamos no establecer una correlación entre una visita específica y una dirección IP particular.

No vendemos sus datos personales a terceros.

Comunicaciones de marketing

Le enviamos ofertas relevantes y noticias relacionados con nuestros productos y servicios de diversas maneras, en particular por correo electrónico. También podemos enviarle información sobre productos y servicios de otras compañías que, a nuestro parecer, puedan interesarle. Cuando reserva en nuestro sitio web y nuestra aplicación móvil, recibe nuestras comunicaciones de marketing. Puede darse de baja en cualquier momento a través del enlace dedicado en nuestro correo electrónico de marketing.

No divulgación de información personal

Cuando la ley o el contrato nos exijan recopilar información personal sobre usted y usted no nos proporcione esta información cuando la solicitemos, estaremos obligados a cancelar la reserva que ha realizado.

Nuestra función de agencia de viajes es encontrar los mejores proveedores (vuelos, hoteles, empresas de alquiler de coches...) para ofrecerle los servicios de viaje más adecuados. Para cumplir con esta promesa, debemos compartir sus datos personales con los siguientes terceros:

Proveedores de servicios

Trabajamos con proveedores de servicios para proporcionar los servicios de viaje y los seguros que se proponen en el sitio web. Estos proveedores se ocupan, por ejemplo, de los servicios de transporte (por ej. compañías aéreas), los servicios de alojamiento, los proveedores de servicios en el lugar, los seguro de viaje, los pago 4X, etc. Los proveedores de servicios a menudo actúan como responsables distintos en relación con los datos que les transmitimos, y aplican sus propias medidas técnicas y organizativas, así como las políticas de protección de datos adecuadas. Puede obtener información sobre la identidad y los datos de contacto de estos destinatarios cuando reserva servicios de viaje en nuestros sitios web. Le invitamos a consultar las políticas de privacidad de los proveedores de servicios responsables del tratamiento de sus servicios (por ej. la compañía aérea es responsable del tratamiento y aplica su propia política de privacidad).

También colaboramos con proveedores de servicios que realizan ciertas funciones en nuestro nombre. Estos proveedores de servicios actúan como subcontratistas y procesan los datos bajo nuestra autoridad. Estos proveedores de servicios, por ejemplo, se ocupan de servicios de TI, el almacenamiento y la compilación de datos, el marketing, el procesamiento de pagos y la entrega de productos y servicios.

También es posible que tengamos que compartir datos personales para establecer, ejercer o defender nuestros derechos legales; esto incluye la transmisión de datos personales a terceros para prevenir el fraude y reducir el riesgo de crédito.



Algunos proveedores de servicios no pueden utilizar sus datos personales para ningún otro propósito que no sea el servicio específico en cuestión. Además, sólo les enviamos los elementos de sus datos personales que realmente necesitan para el desempeño del servicio reservado.

Autoridades

Para permitirle viajar, la divulgación y el procesamiento de sus datos personales pueden ser obligatorios (de acuerdo con los requisitos gubernamentales en el(los) punto(s) de salida, tránsito y/o llegada) para propósitos de inmigración, control de fronteras, seguridad y lucha contra el terrorismo, o para cualquier otro propósito que las autoridades consideren apropiado.

Algunos países sólo permiten viajar con información anticipada sobre los pasajeros (por ejemplo Caricom API Data et US Secure Flight Data). Estos requisitos pueden variar dependiendo de su destino. Le aconsejamos que los compruebe.

En caso de actividades ilegales, sospechas de actividades ilegales, a los fines de investigaciones o requisitos legales, sus datos personales pueden transmitirse, previa solicitud, a las autoridades judiciales o de control: policía, gendarmería, magistrados, autoridades nacionales de competencia y consumo, servicios fiscales o sociales, etc.

Podemos compartir datos personales estrictamente necesarios con otros organismos públicos si lo exige la ley o si estamos legalmente autorizados para hacerlo.

Protección de sus datos de carácter personal

Sabemos la importancia de proteger y gestionar sus datos personales. Utilizamos un abanico de medidas de seguridad inteligentes (físicas, electrónicas y administrativas) para proteger la información que recopilamos de usted contra cualquier pérdida accidental y acceso, uso, alteración y divulgación no autorizado(s).

Transferencia de datos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE)

Los datos personales que recopilamos de usted pueden ser transferidos y almacenados en un lugar ubicado dentro del EEE o por compañías ubicadas fuera del EEE. En el caso de subcontrataciones fuera del EEE, nos aseguramos de que se respete la seguridad. Como parte de una prestación (aérea, hotel o actividad en el lugar), cada compañía es responsable de su recolección y de su tratamiento.

Retención de datos

Cuando utiliza nuestros servicios, de acuerdo con el principio de limitación de la retención de datos personales, MisterFly mantiene los datos personales seguros, pero nunca los mantendremos durante más tiempo del necesario y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. En algunos casos, podemos anonimizar sus datos personales (para que no puedan asociarse con usted) con fines estadísticos.

Enlaces a otros sitios web

Nuestro sitio web o aplicación móvil puede contener enlaces a otros sitios web operados por otras compañías que tienen sus propias políticas de privacidad. Lea la política de privacidad detenidamente antes de enviar sus datos personales en el sitio web de otra compañía, ya que no nos responsabilizamos de los sitios web de otras compañías.

Intercambio de datos personales en el seno del grupo MisterFly

El grupo MisterFly está formado por empresas controladas directa o indirectamente por MisterFly, en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Podemos compartir los datos personales estrictamente necesarios con otras empresas del grupo MisterFly, por ejemplo, para proporcionarte los productos y servicios que solicites, para gestionar y mejorar nuestros productos, servicios y operaciones diarias, para ayudar a personalizar tu experiencia, para ponernos en contacto y comunicarnos contigo si es necesario y, con tu permiso y si es necesario, para fines de marketing o investigación de mercado.

Sus derechos

Si desea ejercer sus derechos individuales sobre sus datos personales, tiene derecho a:

- Solicitar el acceso a sus datos: esto le permite recibir una copia de sus datos personales de los que disponemos, y verificar que los estamos procesando de forma legal.
- Solicitar la rectificación de los datos: esto le permite solicitarnos que rectifiquemos, cancelemos o eliminemos datos personales, cuando no tenemos una buena razón para continuar con el tratamiento.

También tiene derecho a solicitarnos que cancelemos o eliminemos sus datos personales cuando haya ejercido con éxito su derecho de oposición, cuando hayamos procesado sus datos personales ilegalmente o cuando tengamos la obligación de cancelar sus datos personales con el fin de respetar la legislación local aplicable. Sin embargo, tenga en cuenta que no siempre podremos cumplir con su solicitud de cancelación por razones legales específicas que le comunicaremos, en su caso, en el momento de la presentación de su solicitud.

- Usted se opone al tratamiento de sus datos personales cuando nos apoyamos en un interés legítimo (o el de un tercero) y cuando existe un hecho relacionados con la situación particular que le empuja a oponerse al tratamiento por este motivo, en la medida en que considere que afecte a sus derechos y libertades fundamentales. También tiene derecho a objetar cuando procesamos sus datos personales para fines de prospección directa. En algunos casos, podemos demostrar que tenemos motivos legítimos obligatorios para procesar sus datos que superan sus derechos y libertades;
- Solicitar la restricción del tratamiento de sus datos personales: esto le permite solicitarnos que suspendamos el tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos: (a) si desea que establezcamos la exactitud de los datos; (b) cuando usamos los datos de una manera ilícita, pero usted no quiere que los cancelemos; (c) cuando desea que conservemos los datos, incluso si ya no los necesitamos en la medida en que lo necesite para establecer, ejercer o defender derechos legales; o (d) usted ha objetado nuestro uso de sus datos, pero debemos verificar si tenemos razones legítimas para prevalecer sobre su uso;
- Solicitar la portabilidad de sus datos personales a usted o a un tercero. Proporcionaremos a usted, o a un tercero de su elección, sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y legible por una máquina. Tenga en cuenta que este derecho se aplica sólo a la información automatizada para cuyo uso usted nos dio su consentimiento o cuando usamos los datos para celebrar un contrato con usted.
- Dar instrucciones sobre el destino de los datos después de la muerte: tiene derecho a darnos instrucciones sobre el destino de sus datos después de su muerte.
- Retirar su consentimiento en cualquier momento cuando nos apoyamos en su consentimiento para tratar sus datos personales. Sin embargo, esto no afectará la legalidad de ningún tratamiento realizado antes de la retirada de su consentimiento. Si retira su consentimiento, es posible que no podamos proporcionarle ciertos servicios.

Para cualquier solicitud que involucre una intervención en sus datos personales o para cualquier queja sobre nuestra política, le invitamos a contactar a nuestro delegado de protección de datos (denominado DPO) por correo electrónico a: dpo@misterfly.com. Le recomendamos que adjunte a su solicitud una copia de su documento de identidad para que podamos confirmar su identidad. Haremos lo posible por responder a todas las solicitudes legítimas dentro de un mes. Ocasionalmente, puede llevar más de este mes si su solicitud es particularmente compleja o si ha realizado numerosas solicitudes. En este caso, le informaremos y le mantendremos informado. Si no está satisfecho con nuestras respuestas, puede presentar una queja ante las autoridades locales de protección de datos.

Ausencia de costes habitualmente requeridos

No se le exigirá que pague ningún coste para acceder a sus datos personales (o para ejercer cualquiera de sus otros derechos). Sin embargo, podemos cobrar un costo razonable si su solicitud es claramente infundada, repetitiva o excesiva.

Cambios en nuestra política de privacidad

Esta política reemplaza todas las versiones anteriores. Por favor, consúltela regularmente en nuestro sitio web para cualquier actualización.

Política de Cookies

Durante la consulta de nuestro sitio web, unas cookies se envían a su terminal, su móvil o su tableta. Nuestro sitio está diseñado para estar particularmente atento a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Es por esto, entre otras cosas, que utilizamos cookies, por ejemplo, para registrar sus preferencias en el sitio, recordar un viaje que ha visitado y personalizar las ofertas que ofrecemos. Esta página le permite comprender mejor cómo funcionan las cookies y cómo utilizar las herramientas actuales para configurarlas.

[¿Qué es una « cookie » \(o señales de conexión\) ?](#)



Una cookie es un archivo de texto pequeño que se instala en su equipo, su móvil o su tableta cuando visita un sitio web o consulta una publicidad. En particular, su objetivo es recopilar información sobre su navegación en los sitios web y enviarle servicios personalizados. Las cookies son gestionadas por su navegador de Internet.

¿Quién instala las cookies?

- Las cookies internas son emitidas por Idiliz: Estas cookies son instaladas por Idiliz en su dispositivo para los fines de navegación en nuestro sitio web, la optimización y la personalización de nuestros servicios en el sitio.
- Las cookies de terceros son emitidas por empresas de terceros: Estas son las cookies instaladas por empresas de terceros (por ej., agencias de publicidad o socios) para identificar sus centros de interés a través de los productos consultados o comprados en nuestro sitio y personalizar la oferta publicitaria dirigida a usted, en nuestro sitio o fuera de nuestro sitio. Se pueden instalar durante la navegación en nuestro sitio o al hacer clic en los espacios publicitarios de nuestro sitio. No controlamos las cookies enviadas por las agencias de publicidad que actúan en su propio nombre. Como parte de las asociaciones publicitarias, es posible que se nos solicite transmitir a los socios que actúan en nuestro nombre datos sobre sus compras y los productos consultados en nuestro sitio.

Diferentes tipos de cookies

Los diferentes tipos de cookies que se utilizan en nuestro sitio, tienen diferentes propósitos. Algunos son necesarios para que use nuestro sitio.

- Las cookies funcionales: Estas cookies son necesarias para el funcionamiento de nuestro sitio. Le permiten utilizar las funciones principales de nuestro sitio (por ej., el uso del carrito de la cesta de compra o el acceso a su cuenta). Sin estas cookies, no podrá utilizar nuestro sitio normalmente. Estas cookies son enviadas por Idiliz que se relacionan solo con el funcionamiento de nuestro sitio.
- Las cookies de análisis: Estas son cookies que nos permiten conocer el uso y el rendimiento de nuestro sitio y mejorar su funcionamiento (por ejemplo, las páginas más visitadas o las búsquedas de usuarios en el motor). Si se suscribe a nuestro boletín, estas cookies también se pueden utilizar para evaluar el rendimiento de nuestros correos electrónicos, con el fin de enviarle ofertas más personalizadas. Puede darse de baja en cualquier momento a través de enlaces en la parte inferior de nuestros correos electrónicos.
- Las cookies publicitarias: Estas son cookies utilizadas para presentar anuncios o para enviarle información adaptada a sus intereses en nuestro sitio o fuera de nuestro sitio durante su navegación en Internet. Se utilizan, en particular, para limitar la cantidad de veces que usted ve un anuncio y ayudar a medir la efectividad de una campaña publicitaria. El rechazo de estas cookies publicitarias no tiene ningún impacto en el uso de nuestro sitio. Sin embargo, rechazar las cookies publicitarias no detendrá la publicidad en nuestro sitio o en Internet. Esto sólo tendrá el efecto de mostrar un anuncio que no refleja sus intereses o preferencias. Estas cookies son principalmente cookies de terceros. Estas cookies dependen principalmente de las agencias de publicidad. No podemos enumerarlos de forma exhaustiva.
- Las cookies de rastreo de redes sociales generadas por los "botones compartir": Nuestro sitio contiene enlaces para compartir en redes sociales que le permiten compartir contenido de nuestro sitio con otras personas. Cuando utiliza estos botones de compartir, se instala una cookie de terceros. Si está conectado a la red social durante su navegación en nuestro sitio web, los botones de compartir le permiten vincular los contenidos consultados a su cuenta de usuario. Los botones de compartir a través de las redes sociales utilizan cookies para rastrear la navegación de sus usuarios. Para mayor precisión, le invitamos a consultar la política de privacidad de la(s) red(es) social(es) que usa.

Aceptar o rechazar las cookies, su elección en materia de cookies

En cualquier momento, puede elegir restringir, bloquear, eliminar o desactivar el uso de cookies cambiando la configuración de su navegador. Su navegador también puede configurarse para que le notifique las cookies que están instaladas en su dispositivo y le solicite que las acepte o no. Puede aceptar o rechazar las cookies caso por



caso o rechazarlas sistemáticamente de una vez por todas. Puede realizar estas operaciones en cualquier momento.

Llamamos su atención sobre el hecho de que al rechazar ciertas cookies, puede tener dificultades para navegar por nuestro sitio web y no podrá beneficiarse del conjunto de nuestros servicios.

Si su navegador está configurado para rechazar todas las cookies, no podrá realizar compras ni aprovechar las características esenciales de nuestro sitio, como almacenar elementos en su cesta de compra o recibir recomendaciones personalizadas. Para administrar las cookies de forma que cumplan lo más posibles con sus expectativas, le invitamos a configurar su navegador teniendo en cuenta el propósito de las cookies como se mencionó anteriormente.

Última actualización: **agosto de 2019**