Política de Privacidad de Vuelo Assist SpA

Última actualización: abril de 2026

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de sus datos personales es **Vuelo Assist SpA**, RUT N.º 78.204.237-8, sociedad del giro de servicios de asesoría, asistencia y gestión de reclamaciones de usuarios y consumidores de transporte, con domicilio en La Concepción N.º 191, of. 601, comuna de Providencia, Santiago (en adelante, «Vuelo Assist» o «la Empresa»).

Para cualquier consulta o ejercicio de derechos relacionado con sus datos personales puede contactarnos a través de los siguientes medios:

– Correo electrónico: contacto@vueloassist.cl

– Formulario de contacto disponible en https://vueloassist.cl

– Dirección postal: La Concepción N.º 191, of. 601, Providencia, Santiago

2. Marco Normativo Aplicable

El tratamiento de sus datos personales se rige por la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones. A partir del 1 de diciembre de 2026, entrará en plena vigencia la Ley N.º 21.719 que Regula la Protección y el Tratamiento de los Datos Personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Vuelo Assist ha adoptado las medidas necesarias para anticipar el cumplimiento de dicha normativa. Asimismo, resultan aplicables la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normativa pertinente.

3. Función del Sitio Web

El sitio web https://vueloassist.cl tiene por finalidad exclusiva informar sobre los servicios que ofrece Vuelo Assist y poner a disposición de los interesados un formulario de contacto. No se realizan transacciones comerciales ni pagos en línea dentro del sitio.

4. Datos Personales que Recopilamos

Recopilamos los siguientes datos personales, dependiendo de la etapa de la relación con usted:

a) A través del formulario de contacto del sitio web:

– Nombre y apellido

– Número de teléfono de contacto

– Dirección de correo electrónico

b) Durante la prestación del servicio de reclamación:

– Datos de identificación (cédula de identidad, pasaporte u otro documento equivalente)

– Información del vuelo y reserva (número de vuelo, fecha, destino, número de reserva, tarjeta de embarque)

– Documentación de respaldo del reclamo (comprobantes, fotografías, correspondencia con la aerolínea)

– Datos bancarios para la transferencia de compensaciones obtenidas

– Toda otra información que usted nos proporcione voluntariamente y que sea necesaria para la gestión del reclamo

Vuelo Assist no recopila datos personales sensibles en el sentido del artículo 2 de la Ley N.º 19.628 (tales como datos de salud, origen racial, opiniones políticas o creencias religiosas), salvo que ello resulte estrictamente necesario para la gestión de un caso específico, en cuyo evento se solicitará su consentimiento expreso.

5. Base Legal del Tratamiento

El tratamiento de sus datos personales se funda en las siguientes bases de licitud:

– Consentimiento del titular: al completar y enviar el formulario de contacto o al suscribir el contrato de servicios, usted otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos con las finalidades descritas en esta política.

– Ejecución de un contrato: el tratamiento es necesario para la gestión, tramitación y resolución de la reclamación encomendada por usted a Vuelo Assist.

– Cumplimiento de obligaciones legales: cuando el tratamiento es necesario para dar cumplimiento a requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o regulatorias.

– Interés legítimo: para el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios de Vuelo Assist, siempre con posibilidad de oposición gratuita.

6. Finalidades del Tratamiento

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

– Recibir, confirmar y gestionar su solicitud de contacto inicial.

– Realizar el análisis de factibilidad de su reclamación y contactarlo para solicitar información adicional.

– Tramitar la reclamación ante aerolíneas, organismos de la Administración Pública y, cuando corresponda, ante los tribunales de justicia.

– Formalizar la relación contractual (suscripción del contrato de servicios y mandatos de representación).

– Gestionar el pago de compensaciones obtenidas.

– Responder consultas, atender solicitudes y mantenerle informado del estado de su reclamación.

– Enviarle comunicaciones publicitarias o comerciales sobre los servicios de Vuelo Assist. Usted puede oponerse a esta finalidad en cualquier momento, de forma gratuita, conforme al procedimiento descrito en la sección 9.

7. Comunicación de Datos a Terceros

Con carácter general, Vuelo Assist no cede ni vende sus datos a terceros. No obstante, puede comunicar sus datos personales, en la medida estrictamente necesaria, a las siguientes categorías de destinatarios:

– Aerolíneas y agencias de viaje involucradas en la reclamación.

– Organismos de la Administración Pública competentes (ej. SERNAC, DGAC u organismos equivalentes).

– Abogados externos o estudios jurídicos designados para la representación judicial del Usuario.

– Entidades financieras o de pago para la transferencia de las compensaciones obtenidas.

– Autoridades judiciales o administrativas, cuando sea requerido por ley o resolución judicial.

– Proveedores de servicios tecnológicos que actúen como encargados del tratamiento, bajo estrictas obligaciones de confidencialidad y seguridad.

Vuelo Assist solo comunicará a terceros, sin consentimiento expreso del titular, información estadística elaborada a partir de datos personales cuando no sea posible identificar individualmente a los titulares, conforme a la Ley N.º 19.628.

8. Transferencias Internacionales de Datos

En el caso de que la reclamación involucre a aerolíneas o a organismos con sede en el extranjero, sus datos podrán ser comunicados a destinatarios ubicados fuera de Chile. En tales casos, Vuelo Assist adoptará las medidas contractuales y de seguridad adecuadas para garantizar un nivel de protección equivalente al exigido por la normativa chilena vigente.

9. Plazos de Conservación

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recopilados y, en todo caso, mientras exista una relación contractual activa con usted. Finalizada dicha relación, los datos serán bloqueados y conservados por un plazo de cinco (5) años, con el fin de atender posibles responsabilidades legales derivadas del contrato. Transcurrido dicho plazo, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura.

10. Derechos del Titular de los Datos

De conformidad con la Ley N.º 19.628 y, a partir de su entrada en vigor, con la Ley N.º 21.719, usted tiene los siguientes derechos respecto de sus datos personales:

– Acceso: obtener confirmación sobre si sus datos están siendo tratados y acceder a los mismos.

– Rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.

– Supresión (Cancelación): solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para las finalidades para las que fueron recabados, o cuando usted retire su consentimiento, salvo que exista una obligación legal de conservación.

– Oposición: oponerse al tratamiento de sus datos, en particular al tratamiento con fines de marketing directo o comunicaciones comerciales.

– Portabilidad (aplicable desde el 1 de diciembre de 2026): recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable del tratamiento.

– Revocación del consentimiento: retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su revocación.

– Recurso ante la autoridad (aplicable desde el 1 de diciembre de 2026): presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos Personales si considera que el tratamiento de sus datos infringe la normativa vigente.

Para ejercer cualquiera de los derechos anteriores, puede dirigirse a Vuelo Assist a través de los medios indicados en la sección 1 de esta Política. Daremos respuesta a su solicitud en el plazo máximo de 30 días hábiles contados desde su recepción. El ejercicio de estos derechos es gratuito.

Adicionalmente, y conforme al artículo 28 B de la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, usted tiene el derecho permanente de solicitar la suspensión del envío de comunicaciones publicitarias o comerciales, en cualquier momento y sin expresión de causa, escribiéndonos a contacto@vueloassist.cl con el asunto «BAJA PUBLICIDAD».

11. Medidas de Seguridad

Vuelo Assist adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de sus datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. Todo el personal de Vuelo Assist con acceso a datos personales está sujeto a un deber de secreto y confidencialidad.

No obstante lo anterior, ningún sistema de transmisión de datos a través de Internet puede garantizar una seguridad absoluta. Vuelo Assist no se responsabiliza de los daños que pudieran derivarse de accesos no autorizados a sus datos por parte de terceros que burlen las medidas de seguridad implementadas.

12. Uso de Cookies y Tecnologías de Seguimiento

El sitio web https://vueloassist.cl puede utilizar cookies u otras tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación y obtener información estadística anónima sobre el uso del sitio. Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su dispositivo. Puede configurar su navegador para rechazar o eliminar las cookies, aunque ello podría afectar la funcionalidad del sitio. En ningún caso las cookies utilizadas recaban datos personales de carácter sensible ni se utilizan para elaborar perfiles de comportamiento individualizados sin su consentimiento.

13. Modificaciones de esta Política

Vuelo Assist se reserva el derecho a actualizar o modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, en particular para adaptarla a cambios normativos o a nuevas prácticas de tratamiento de datos. Cualquier modificación será publicada en el sitio web https://vueloassist.cl con indicación de la fecha de actualización, y se le notificará a los usuarios registrados mediante correo electrónico cuando los cambios sean sustanciales. Las operaciones contratadas se regirán por la Política de Privacidad vigente al momento de su celebración.

14. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Esta Política de Privacidad se rige por las leyes de la República de Chile. Para la resolución de cualquier controversia derivada de la aplicación de esta Política, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la ciudad de Santiago de Chile, sin perjuicio de los derechos que asisten al Usuario ante la Agencia de Protección de Datos Personales (una vez que comience a operar) y ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

**Versión: Abril de 2026 | Vuelo Assist SpA, RUT N.º 78.204.237-8*