

Política de privacidad

1. Acerca de esta política
2. ¿Quién es el controlador de sus datos?
3. ¿Para qué empleamos sus datos personales?
4. ¿De dónde provienen sus datos personales?
5. ¿Tiene que proporcionar sus datos personales?
6. ¿Qué datos personales empleamos?
7. ¿Cuáles son las bases legales para procesar sus datos personales?
8. ¿Con quién compartimos sus datos personales?
9. ¿Cuánto tiempo guardamos sus datos personales?
10. ¿Cuáles son sus derechos?

Acerca de esta política

En **Jet2.com** y **Jet2holidays** nos comprometemos a únicamente recopilar, usar y revelar sus datos personales de la manera que usted espera o ha consentido o en la medida en que la ley nos lo exija o permita. La presente política explica cómo utilizamos su información y es de aplicación a todos los clientes de **Jet2.com** y **Jet2holidays** y a los visitantes a nuestra aplicación y páginas web (en conjunto, nuestras «webs»).

Entendemos que no todo el mundo necesita o quiere saber cómo empleamos sus datos con el mismo nivel de detalle, de modo que hemos creado dos niveles de información para usted. Si desea conocer solo lo básico, lea la sección «Información esencial» de cada tema. En caso de que prefiera saber más, consulte la sección «Información detallada».

¿Quién es el controlador de sus datos?

Cuando reserva un vuelo con nosotros, **Jet2.com** Limited es el controlador de sus datos personales, y cuando reserva uno de nuestros paquetes de vacaciones, el controlador relevante es **Jet2holidays** Limited.

Jet2.com junto con **Jet2holidays** Limited actuarán como controladores conjuntos para los propósitos de visualizar datos acerca de sus próximos vuelos y vacaciones en nuestra aplicación o en la cuenta de cliente myJet2 y/o para manejar su cuenta de cliente myJet2.

Si utiliza nuestras webs, tenga en cuenta que ciertos productos y servicios anunciados son proporcionados por terceros. Estos socios serán los controladores de cualquier información sobre usted que procesen en relación a los productos y servicios que proporcionan, y debería leer la política de privacidad disponible en cada una de sus webs para descubrir el empleo de sus datos.

Si tiene alguna duda, por favor, envíenos un correo electrónico a la siguiente dirección: privacy@jet2.com.

¿Para qué empleamos sus datos personales?

Información esencial

La principal forma en que empleamos sus datos personales es para realizar su reserva (ya sea de un vuelo o de unas vacaciones), a fin de ayudarnos a entender sus necesidades y proporcionarle un mejor servicio.

Si crea una cuenta myJet2 y actualiza sus datos personales en la sección de datos de la cuenta, también emplearemos sus datos para mantener esta cuenta. Podremos almacenar información sobre su historial de viajes y sus preferencias. Podremos utilizar sus datos personales para propósitos de marketing, pero nos aseguraremos de no enviarle notificaciones con ofertas e información si nos ha comunicado que prefiere no recibirlos.

Información detallada

Además de para realizar la reserva de su vuelo o vacaciones y proporcionarle actualizaciones sobre la misma, utilizamos su información de las siguientes maneras:

Notificaciones de marketing:

- *para marketing a través de SMS, correo electrónico, carta o llamado telefónico: Nosotros (incluidos nuestras compañías del grupo) podremos utilizar sus datos personales para informarle, por correo electrónico, carta, teléfono o SMS, sobre ofertas, productos y servicios que pensamos pueden resultarle de interés, y también hablarle acerca de los productos y servicios de otras organizaciones. Si no desea recibir estas comunicaciones, puede cancelar su suscripción en cualquier momento siguiendo las instrucciones de nuestros correos electrónicos, mensajes de texto, o utilizando los siguientes enlaces: <https://www.jet2holidays.com/unsubscribe> o <https://www.jet2.com/unsubscribe>.*

Favor de notar que, si usted se inscribe en nuestra cuenta myJet2 y opta por recibir correos electrónicos de marketing, recibirá correos de myJet2 (incluido myjet2perks), Jet2.com y Jet2holidays tanto para vuelos como para vacaciones; sin embargo, si se opta solo para correos electrónicos de marketing de Jet2.com o correos de Jet2holidays, solo recibirá correos electrónicos directamente desde esas marcas.

- *para marketing a través de WhatsApp: es posible que utilicemos sus datos personales para informarle sobre ofertas, productos y servicios que pensamos que puedan resultarle de interés a través de WhatsApp. Si no desea recibir estas comunicaciones,*

puede cancelar su suscripción en cualquier momento siguiendo las instrucciones en los mensajes de WhatsApp o enviando un correo electrónico a privacy@jet2.com.

- para propósitos de marketing con redes sociales y otras páginas web: Podremos utilizar sus datos personales para generar marketing orientado a sus preferencias en diversas redes sociales, por ejemplo, Facebook. También podemos usar sus datos personales para suprimirle o removerle de nuestras campañas de marketing dentro de estas plataformas. Le recomendamos que revise periódicamente los avisos de privacidad y la configuración de preferencias que tiene a su disposición en las plataformas de redes sociales. Si no desea recibir ese marketing orientado a usted en general, puede desactivarlo en la propia red social.
<https://www.jet2holidays.com/unsubscribe>
o <https://www.jet2.com/unsubscribe>
- para propósitos de marketing en otros medios: Podremos emplear sus datos personales para generar marketing orientado a usted o suprimirle o removerle de nuestras campañas de marketing a través de otras plataformas de medios (tales como servicios de televisión bajo demanda u otras plataformas tales como Google). Si no desea recibir este tipo de marketing orientado a usted, puede contactarnos en privacy@jet2.com. Además, usted también puede gestionar su configuración de preferencias directamente dentro de dichas plataformas.
- para propósitos de comunicación y marketing a través de notificaciones automáticas: Podremos utilizar sus datos personales para generar mensajes o marketing específicos en los que reciba notificaciones directamente de la aplicación de **Jet2**, de su dispositivo móvil o buscador de internet. Si no desea recibir dichas notificaciones automáticas por nuestra parte, puede cambiar sus permisos a través de la configuración de su dispositivo móvil o buscador en cualquier momento;
- dentro de la sección **myJet2Perks** de su cuenta **myJet2**: si accede a **myJet2Perks** desde su cuenta **myJet2** en la aplicación, podemos utilizar información sobre usted para mostrarle ofertas o promociones que consideremos relevantes para usted. Por ejemplo, si tiene una reserva próxima, es posible que vea más ofertas «previas a la salida».

Para fines de análisis o conocimiento

- para desarrollar nuestro conocimiento del cliente: empleamos los datos personales que usted proporciona a través de nuestras interacciones (por ejemplo, al reservar sus vacaciones o vuelos; o al usar nuestra página web o interactuar con nuestras comunicaciones; o que hemos recibido por parte de uno de nuestras compañías asociadas) para desarrollar un panorama suyo como nuestro cliente, identificar si puede ser elegible para ofertas, descuentos, incentivos o cupones, y ayudarnos a determinar qué ofertas pueden ser más relevantes para usted y adaptar nuestras comunicaciones y sitio web para mantenerle informado acerca de ofertas relevantes que pueden interesarle.
- para brindar información a nuestras decisiones de negocios, por ejemplo, asegurar que brindemos vacaciones o vuelos que nuestros clientes desean, comprender tendencias, mejorar los productos y servicios que ofrecemos y ayudarnos a garantizar que contamos con los recursos adecuados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes;

- *para revisar y analizar las llamadas realizadas a nuestro centro de contacto o los mensajes enviados a través de nuestra plataforma de chat en vivo, con el fin de evaluar la satisfacción de nuestros clientes y mejorar nuestros servicios;*
- *podemos emplear sus datos personales para medir la efectividad de nuestras campañas de marketing para asegurarnos de que nuestra publicidad llegue a la audiencia correcta;*
- *para estudios de mercado: de tanto en tanto, también podemos utilizar su información para contactarle por carta, teléfono, SMS, correo electrónico o a través de nuestra aplicación o páginas web para llevar a cabo encuestas de satisfacción al cliente o ejercicios similares de estudio de marketing;*
- *para ayudarnos a diseñar nuestras páginas web y mejorar o personalizar su experiencia y comunicaciones: recolectaremos información sobre el modo en el que usted usa y accede a nuestras páginas web, incluyendo la dirección IP, identificadores de dispositivos, la cantidad de tiempo que pasa en la página web y el orden en el cual se visitan las páginas. Podemos utilizar cookies o tecnologías similares para analizar cómo navegan nuestras páginas, enlaces y formularios los visitantes. Esto nos ayuda a mejorar su experiencia de navegación, y el contenido de nuestros materiales de marketing, así como a enviarle comunicaciones de marketing relevantes y personalizadas. Puede actualizar su preferencia de cookies en cualquier momento. Para más información, favor de referirse a la sección de cookies **aquí**.*

Para hablar con usted acerca de su reserva o cualquier otra pregunta:

- *podremos utilizar sus datos personales para responder y gestionar cualquier reclamación, consulta o solicitud que nos presente. Como parte de nuestros procedimientos de atención al cliente, también podremos realizar un seguimiento ya sea por carta, teléfono, SMS, correo electrónico o a través de las redes sociales de los clientes, por ejemplo, para resolver una reclamación o pedir un testimonio; o*
- *para satisfacer sus solicitudes de ejercer sus derechos según la legislación de protección de datos, por ejemplo, cuando solicita acceso a sus datos personales.*

Otros propósitos: Podremos emplear sus datos personales:

- *para administrar promociones y concursos que presentamos de vez en cuando;*
- *para los propósitos de asegurar la seguridad en nuestros vuelos y resorts y en todas nuestras operaciones;*
- *para prevención de fraude: Para proteger tanto a nuestros clientes como a nosotros mismos de fraude y robo, es posible que revisemos la información que obtenemos a partir de las comprobaciones de identidad, junto con la información de nuestros registros de cliente y demás disponible públicamente (incluidas las redes sociales);*
- *para cumplir nuestras obligaciones reglamentarias, inclusive coordinarse con autoridades reglamentarias, y realizar nuestras auditorías internas;*
- *para cumplir las leyes y reglamentos aplicables;*
- *para propósitos de formación y calidad, para asegurar que continuamos suministrando el nivel de servicio que espera de nosotros;*
- *para cumplir solicitudes legales efectuadas por autoridades públicas, sanitarias o reguladoras, peticiones de presentación de pruebas, o lo que las leyes, órdenes judiciales, reglamentos gubernamentales u otros procedimientos legales;*

- *para los propósitos de proteger a los menores (hasta 18 años) en nuestros vuelos y resorts;*
- *para gestionar y proteger nuestros intereses legales, hacer cumplir nuestros derechos y obligaciones legales y para cualesquiera propósitos relacionados con las reclamaciones legales efectuadas por usted o que lo impliquen, inclusive revisar información disponible públicamente y que pueda ser relevante para una reclamación (como contenido disponible en las redes sociales); y*
- *para la planificación, diligencia debida e implementación relativa a una transacción comercial o transferencia de servicio que afecte a los clientes, por ejemplo, fusiones y adquisiciones o la venta de parte o la totalidad de nuestra empresa.*

Inteligencia artificial

Podemos utilizar inteligencia artificial (IA) para ayudar a automatizar y mejorar nuestros procesos y analizar la información que tenemos. Por ejemplo, podemos utilizar un bot en nuestra función de chat en vivo para dirigir los mensajes al equipo correspondiente o proporcionar una respuesta a una pregunta frecuente, o podemos utilizar IA generativa para resumir una conversación mantenida con usted. El uso de IA puede implicar el uso de sus datos personales. Tomamos medidas para evaluar previamente cualquier tecnología de ese tipo que utilicemos y minimizar los datos personales utilizados, limitándonos a aquellos que sean necesarios para nuestros fines. Cuando corresponda, en relación con la forma en que utilizamos la IA, le proporcionaremos información adicional para ayudarle a comprender cómo la utilizamos.

¿De dónde provienen sus datos personales?

Información esencial

La mayor parte de los datos que procesamos sobre usted proceden de usted, por ejemplo, la información que nos proporciona para poder efectuar la reserva de su viaje.

Durante su empleo de nuestras webs se recopila otra información (por ejemplo, las direcciones IP o información obtenida a través de las cookies o tecnologías similares) a través de sus interacciones con nuestras comunicaciones y también durante su interacción con nosotros en aeropuertos y hoteles (por ejemplo, datos que podamos recibir de los sistemas de check-in de aeropuertos). Si posee una cuenta myJet2, retendremos información acerca de su visita – por ejemplo, cuándo ingresó por última vez.

Información detallada

La mayor parte de los datos personales que procesamos es información que usted proporciona, por ejemplo, su nombre, detalles de contacto, información de tarjeta de pago, fecha de nacimiento, etc. Normalmente, usted suministra esta información al efectuar una reserva a través de nuestras webs, aplicación móvil o centro de llamadas, o cuando nos contacta por correo electrónico, carta, o teléfono. También puede brindar esta información si crea una cuenta myJet2; puede actualizar todo usted mismo en cualquier momento en su cuenta.

También podremos obtener sus datos personales de otras compañías con las que estamos asociados, tales como socios de venta (como seguros de viaje o alquiler de vehículos) u otros terceros que provean servicios a usted o a nosotros. También podemos utilizar datos personales de otras fuentes que proveen información que está disponible al público.

Si utiliza redes sociales como Facebook, X e Instagram, motores de búsqueda o webs de banca personal, tenga en cuenta que estas páginas son operadas por otros proveedores y es posible que estos compartan sus datos personales con nosotros. Le recomendamos que revise periódicamente los avisos de privacidad y la configuración de preferencias de dichas plataformas que comparten información. Respetaremos cualquier permiso que usted haya establecido en estas plataformas con respecto a nuestro uso de su información personal.

Cookies

Información esencial

Al igual que otras webs comerciales, las nuestras utilizan tecnologías estándar para recopilar información acerca de cómo es nuestra web utilizada por los diferentes dispositivos conectados a internet.

Esta información es recopilada a través de «Cookies» (o tecnologías similares) que se descargan en su dispositivo cuando usted visita una página web. Las cookies pueden recopilar información personal sobre usted. Estos pequeños archivos nos permiten distinguirlo a usted de otros usuarios de nuestra web, monitorear el tráfico de la página, mejorar nuestra web y personalizar el contenido de la misma para usted y brindarle marketing relevante. Esto nos ayuda a proporcionarle una buena experiencia cuando busca en nuestras webs, y nos permite mejorar y adaptar el contenido de nuestro marketing. Dentro de nuestra aplicación, utilizamos Software Development Kits (SDK's) – Equipos de Desarrollo de Software para comprender cómo los usuarios interactúan con nuestra aplicación (de manera similar a la que utilizamos cookies), para identificar y corregir problemas y para mejorar la experiencia del usuario y para ofrecer marketing relevante.

Para más información sobre nuestro empleo de cookies, o para gestionar sus preferencias de cookies, por favor lea nuestra política de cookies [aquí](#).

¿Tiene que proporcionar sus datos personales?

Información esencial

En la mayoría de los casos, el hecho de proporcionarnos sus datos personales es optativo, pero si no proporciona cierta información, es posible que no podamos efectuar su reserva. Por ejemplo, si reserva un vuelo con nosotros, necesitamos detalles tales como su nombre y datos de contacto para poder completar su reserva, y los detalles de su tarjeta de pago para cobrar.

Cuando hace una reserva, solamente recopilaremos información necesaria para la misma. En los demás casos, usted puede elegir si permitirnos recopilar sus datos personales. Por ejemplo, puede desactivar las cookies en la configuración de su buscador y ya no colocaremos ninguna en su dispositivo u ordenador (aunque esto puede significar

que no pueda utilizar todas las partes de nuestra web), o puede optar por rechazar las cookies no esenciales.

A veces, la ley nos exige recopilar ciertos datos para propósitos de control de aduanas, y si reserva un vuelo con nosotros no podrá evitarlo, a menos que opte por no realizar el check-in de ese vuelo. También podemos estar obligados a compartir sus datos personales con las autoridades pertinentes antes del viaje o cuando así se nos solicite.

¿Qué datos personales procesamos?

Información esencial

Procesamos información sobre usted que usted mismo nos proporciona al reservar un vuelo o unas vacaciones con nosotros o al adquirir cualquier otro producto o servicio, tal como su nombre, fecha de nacimiento, direcciones de facturación y domicilio, referencia de reserva, dirección de correo electrónico, número de teléfono y detalles de tarjeta de pago. Donde sea necesario, también recogeremos su pasaporte y otros documentos de autorización para viajar, tales como visados. Si opta crear un perfil en myJet2, también tendrá que brindar su dirección de correo electrónico y una contraseña para crearla. Cuando visita nuestras webs recopilamos su dirección IP automáticamente, que es un identificador único del ordenador o dispositivo que utiliza para acceder a nuestra página.

Puede proporcionarnos información limitada sobre otras personas (por ejemplo, al hacer una reserva de viaje o vacaciones en nombre de un grupo, en la que agrega datos de otros viajeros dentro de su cuenta myJet2 o cuando nos proporcione el nombre y los datos de contacto de un tercero con el que podamos comunicarnos en caso de emergencia). Cuando proporciona información de otras personas, debe asegurarse de que dispone de su permiso para hacerlo y recomendarles que lean esta política si quieren saber más acerca de nuestras prácticas de protección de datos.

Información detallada

A continuación, puede encontrar una descripción más detallada de la información que procesamos sobre usted.

- *Credenciales de acceso myJet2 (que generalmente es su dirección de correo electrónico) y contraseña* - tiene la opción de crearlas al crear una cuenta myJet2;
- *Detalles de contacto* - su nombre, direcciones de casa y facturación, código postal, correo electrónico y números de teléfono y cualquier información de redes sociales;
- *Edad / fecha de nacimiento* - necesitará proporcionar esta información como parte del proceso de reserva y/o de facturación;
- *Detalles de tarjeta de pago* - número de tarjeta, código de seguridad, fecha de caducidad, número de emisión y nombre del titular;
- *Historial de reservas* - detalles de las reservas que ha efectuado previamente a través de nuestras webs, nuestros centros de llamada o agentes de viajes;

- *Referencia de reserva* - para permitirnos identificar su reserva y poder gestionar los cambios, si se producen;
- *Detalles del dispositivo* - información sobre el dispositivo (por ej., ordenador, teléfono móvil) que utiliza para acceder a nuestras webs;
- *Grabaciones de llamadas* - si llama a nuestro centro de llamadas o habla con nuestro equipo de Atención al cliente, podremos grabarlo. Le avisaremos si lo grabamos al realizar una llamada;
- *Información contenida en consultas o reclamaciones* - si efectúa una consulta o reclamación (por cualquier medio, incluidos nuestros centros de llamadas, web, correo electrónico, chat en vivo, correo postal y redes sociales), nos proporcionará información asociada que en ciertos casos podría incluir categorías especiales de datos, tales como información sobre salud (por ejemplo, si nos indica algún requisito de asistencia para viajar) o religión (por ejemplo, si solicita que le sirvamos una comida especial);
- *Documentos de identidad* - requerimos los detalles que se incluyen en su pasaporte para permitirnos procesar su reserva. En determinados casos, es posible que debamos verificar su identidad mediante controles adicionales para garantizar la autenticidad de sus documentos de viaje. Además, si ejerce alguno de sus derechos conforme a las leyes de protección de datos, tales como solicitar información sobre los datos personales que mantenemos sobre usted, es posible que le pidamos una prueba de su identidad, como una copia de su pasaporte o carné de conducir;
- *Dirección de IP y datos de cookies* - cuando visita nuestras webs, también recopilamos automáticamente su dirección IP, que es un identificador único del ordenador o dispositivo que utiliza para acceder a nuestra página. Nuestras webs también emplean cookies o tecnologías similares - haga clic [aquí](#) para obtener más información. También podremos recopilar información a través de cookies que nos permite identificarle y comprende cómo ha utilizado nuestra página web y qué ha mirado. Si tiene una cuenta myJet2 , recopilaremos información acerca de su uso de la página web mientras está activo;
- *Información de marketing* - conservaremos un registro de sus preferencias de marketing, por ejemplo, si ha aceptado o rechazado comunicaciones de marketing, junto con los detalles de las comunicaciones de marketing que le enviamos y cualquier información de marketing asociada.
- *Información de contacto para emergencias* - puede proporcionarnos el nombre y los datos de contacto de otra persona (por ejemplo, un familiar cercano) para que podamos comunicarnos en caso de una emergencia o cuando sea necesario para garantizar su seguridad o bienestar. Debe asegurarse de contar con su autorización para compartir estos datos; y
- *Categorías especiales de datos* - también podremos procesar información sobre usted que la ley considera incluida en categorías especiales, tal como información sobre su salud o discapacidades, origen racial o étnico, religión u otras creencias, u orientación sexual. Esta información se conoce como «categorías especiales de datos» y recibe una protección adicional, conforme a las leyes de protección de datos. Podremos recopilar esto para asegurarnos de poder cumplir cualesquiera requisitos sanitarios específicos que tenga a la hora de viajar o para asegurarnos de proporcionarle comidas que se adapten a los requisitos alimentarios de una religión determinada. En otros casos, podremos necesitar esta información para

realizar su pedido, responder a una reclamación, responder a una preocupación sobre la protección de un menor o defender una demanda legítima suya, o podremos asumir cierta información sobre usted a partir de lo que nos dice.

¿Cuáles son las bases legales para procesar sus datos personales?

Información esencial

Las leyes de protección de datos nos exigen que le indiquemos qué bases legales utilizamos para procesar su información personal. Estas bases están establecidas en la ley de protección de datos aplicable. Normalmente nos basamos en los siguientes fundamentos:

- el procesamiento es necesario para establecer un contrato con usted (es decir, el contrato para la compra y venta de su vuelo o vacaciones), o para emprender pasos solicitados por usted antes de firmar este contrato;
- el procesamiento es para nuestro legítimo interés, o para el interés de un tercero, y este interés no queda invalidado por sus intereses o derechos en la protección de sus datos personales;
- en algunos casos, podemos basarnos en *intereses legítimos reconocidos*, como la prevención y detección de delitos, la protección de niños o personas vulnerables, o la cooperación con las autoridades policiales y los organismos reguladores. Cuando nos basamos en esta base jurídica, nos aseguramos de que el uso de los datos sea necesario, adecuado y de que se lleve a cabo de manera que respete sus derechos de privacidad;
- usted ha proporcionado su consentimiento respecto al procesamiento de sus datos; o
- el procesamiento es necesario para cumplir una obligación legal que nos es de aplicación.

En ocasiones, procesamos datos sobre usted que la ley considera incluidos en categorías especiales (ver sección «¿Qué datos personales procesamos?» para más detalles), en cuyo caso utilizamos uno de los siguientes fundamentos:

- el procesamiento es necesario para proteger sus intereses vitales (o los de otra persona) cuando usted es física o legalmente incapaz de proporcionar autorización (por ejemplo, en caso de emergencia médica);
- el procesamiento es necesario para establecer, ejercer o defender una demanda legal;
- el procesamiento es necesario por razones de interés público sustanciales, conforme a la ley de la UE o nacional; o
- usted ha consentido libremente el procesamiento.

Consulte la siguiente tabla si desea saber qué fundamentos en concreto empleamos para cada actividad de procesamiento particular.

Información detallada

A continuación, explicamos qué fundamento en concreto empleamos para cada actividad. Cuando confiamos en el fundamento de que el procesamiento es para nuestros intereses legítimos o los de un tercero, explicamos cuáles son esos intereses (las leyes de protección de datos nos exigen decirle esto).

Tipo de datos/ actividad de procesamiento	Fundamento en que radica				Fundamento en que se radica para datos de categorías especiales	Detalles sobre el interés legítimo sobre el que radica este fundamento
	Cumplimien to de una obligación legal	Ejecució n de un contrato	Intereses legítimos de Jet2.com/ Jet2holidays/Inte rés legítimo reconocido	Consentimien to		
Efectuar reservas de vuelos o vacaciones (y servicios asociados).	-	✓	-	-	N/A	N/A
Enmendar reservas y responder a preguntas relacionadas con reservas existentes.	-	✓	-	-	N/A	N/A
Datos de pago recopilados durante la realización y recepción de pagos.	-	✓	-	-	N/A	N/A
Promoción de vuelos y vacaciones a nuestros clientes (incluida la administració n de promociones y sorteos con premios).	-	-	✓	✓	N/A	Promocionar vuelos y vacaciones a los clientes que tienen una relación con Jet2.com o Jet2holidays y pueden estar

						interesados en escuchar ofertas futuras. Esto puede pertenecer a la categoría de consentimiento o interés legítimo dependiendo del tipo de marketing.
Análisis y conocimientos (incluido el desarrollo de una visión única de nuestros clientes).			✓	✓	N/A	Mejorar y gestionar los productos y servicios de Jet2.com y Jet2holidays y comprender mejor las necesidades del cliente. Esto puede corresponder a intereses legítimos o a su consentimiento, dependiendo de cómo se recopilen los datos; por ejemplo, si se hace mediante cookies, obtendremos su consentimiento a través de nuestro aviso de cookies.
Proveer y gestionar su cuenta myJet2	-	-	✓	-	N/A	Para gestionar todas sus reservas desde un mismo lugar, actualizar sus datos y comprender sus necesidades.

Correos electrónicos y mensajes de SMS que proporcionan actualizaciones relacionadas con detalles del vuelo y vacaciones.	-	✓	✓ -	-	N/A	Proporcionar actualizaciones de vuelo o vacaciones a los clientes relacionadas con sus reservas.
Responder a las reclamaciones y consultas de los clientes.	-	-	✓	-	Permiso especial cuando un dato de categoría especial es suministrado como parte de una consulta / reclamación.	Investigar y responder a reclamaciones y consultas sobre nuestros productos y servicios.
Llevar a cabo encuestas de satisfacción de clientes.	-	-	✓	-	N/A	Permitir a Jet2.com y Jet2holidays mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece a los clientes.
Gestionar la seguridad y la protección de los clientes y reportar incidentes de seguridad.	✓	-	-	-	Necesario por razones de interés público sustanciales.	Asegurar la seguridad de los clientes y administrar el avión y el resort con seguridad.
Imprimir y enviar billetes de viaje a los clientes	-	✓	-	-	N/A	N/A
Salvaguardar y proteger a un menor	-	-	✓ -	-	N/A	Para garantizar que los usuarios menores estén protegidos de cualquier daño.
Gestionar embarques y despegues de aviones.	-	✓	-	-	N/A	N/A

Registrar y gestionar incidencias de pasajeros molestos.	-	-	✓	-	N/A	Cumplir con nuestra responsabilidad de asegurar la seguridad de los vuelos e informar de cualesquiera potenciales decisiones sancionadoras.
Gestionar las ventas efectuadas dentro de los aeropuertos (por ej., exceso de equipaje).	-	✓	-	-	N/A	N/A
Localizar equipaje extraviado.	-	✓	-	-	N/A	N/A
Adaptar el contenido de las webs de Jet2.com y Jet2holidays a los clientes.	-	-	✓	-	N/A	Ayudar a Jet2.com y Jet2holidays a diseñar su web y mejorar la experiencia del cliente.
Vender excursiones a los clientes de Jet2.com y Jet2holidays antes de la salida o en el resort.	-	✓	-	-	N/A	N/A
Administración de problemas de salud y seguridad de clientes.	✓ -	-	✓	-	Consentimiento específico, cuando sea de aplicación.	Gestionar y registrar problemas médicos de pasajeros.
Propósitos de formación y calidad.	-	-	✓	-	N/A	Procesamiento de datos de clientes como parte de nuestro programa de formación

						continuado para nuestro equipo.
Detección y prevención del fraude.	-	-	✓	-	N/A	Proteger a Jet2.com y Jet2holidays y a sus clientes frente a la actividad fraudulenta
Gestionar el pago de compensaciones conforme al Reglamento sobre compensación aérea 261/2004.	✓	-	-	-	N/A	
Responder a Solicitudes de consulta de datos particulares de sujetos.	✓	-	-	-	Consentimiento específico requerido para procesar Solicitudes de consulta de datos particulares de sujetos	N/A
Evaluar y defender demandas presentadas contra Jet2.com y Jet2holidays	-	-	✓	-	Según sea necesario para defender demandas.	Investigar y administrar demandas legales.
Ayudar a las autoridades competentes en sus funciones.	✓ -	-	✓	-	N/A	Cumplir las solicitudes legales efectuadas por las autoridades legales competentes.

¿Con quién compartimos sus datos personales?

Información esencial

Compartimos su información personal con nuestros proveedores externos elegidos que le brindan servicios a usted y a nosotros (por ejemplo, hoteles, agentes de viaje, etc.); con el

control de fronteras local y los cuerpos de seguridad (por ejemplo, para la prevención del fraude o el control de la inmigración); y con otras empresas del grupo Jet2.

Algunas de estas organizaciones pueden estar ubicadas fuera del Reino Unido y, por lo tanto, sus datos personales pueden transferirse entre el Reino Unido y otros países. Cuando esto sucede, tenemos medidas de seguridad para garantizar que sus datos estén protegidos.

Información detallada

Los tipos de proveedores de servicios con quienes compartimos sus datos incluyen;

- *Proveedores externos con los que trabajamos para proporcionarle su vuelo, vacaciones o cualquier otro servicio que adquiera de nosotros (por ejemplo, hoteles, empresas de transporte, operadores locales, proveedores de excursiones/atracciones, empresas de alquiler de coches, proveedores de seguros de viaje). A estos les proporcionamos únicamente la información personal esencial sobre usted que se necesita para garantizar que sus vacaciones transcurran sin problemas, junto con cualquier información de seguimiento que pueda ser necesario compartir para gestionar incidentes, quejas o comentarios. Siempre establecemos contratos con estos terceros que les exigen proteger sus datos adecuadamente, y solamente los utilizan para proporcionar ese servicio en particular. Cuando estos utilicen su información personal para proporcionarle sus propios servicios por separado de su reserva con nosotros (por ejemplo, el hotel que usted haya elegido puede recopilar determinada información para sus propios requisitos de reserva locales o su empresa de alquiler de coches puede recopilar los detalles de su permiso de conducir para cumplir con los requisitos legales locales), serán controladores de datos separados en cuanto esa información. Recomendamos que lea la política de privacidad de cada hotel/proveedor de atracciones/etc. para comprender cómo manejan su información y cómo ejercer sus derechos. Si adquiere un alquiler de coche a través de Jet2holidays o Jet2.com, transferiremos sus datos personales a Rental Cars (Travel Jigsaw Limited) o ETrawler Unlimited Company, que opera comercialmente como CarTrawler para proporcionarle servicios de alquiler de coches. Jet2holidays y Rental Cars serán controladores de datos independientes con respecto a esa información. Rental Cars utilizará la información de acuerdo con su política de privacidad. Para obtener información detallada sobre cómo Rental Cars tratará sus datos, consulte directamente su política de privacidad. [Jet2carhire](#) | [Privacy policy](#). Cuando CarTrawler proporcione el servicio de alquiler de vehículos, actuará como encargado del tratamiento de datos y tratará sus datos en nombre de Jet2holidays exclusivamente con el fin de prestar dicho servicio.*

- *Cuando se contrate un seguro de viaje, compartiremos sus datos con el administrador y la aseguradora para gestionar, administrar y tramitar las reclamaciones relacionadas con la póliza.*

- *Proveedores externos que utilizamos para que nos brinden servicios, por ejemplo, para ayudarnos a comprender el comportamiento de nuestros clientes o a mejorar nuestra web (como agencias de marketing, desarrolladores de TI, asesores).*

- *Proveedores externos con los que trabajamos en actividades de marketing y promoción, incluidos socios de medios y socios de marketing digital y en línea. Compartimos datos con estas empresas para mostrarle publicidad y contenido personalizado (en la web de*

Jet2 o en otras plataformas que utiliza) y para medir el rendimiento de nuestras actividades de marketing.

- *Control de inmigración/fronteras, aeropuertos locales - Los organismos de fronteras en ciertos países nos exigen que proporcionemos cierta información, como su nombre y los detalles del pasaporte, como condición para viajar a ese país. Esto variará según el país al que usted viaje.*
- *Cuerpos de seguridad, agencias gubernamentales, servicios de emergencia - Si se producen incidentes con pasajeros molestos a bordo de nuestros vuelos, podremos compartir sus datos personales con agencias gubernamentales. En caso de una emergencia médica durante un vuelo, podremos compartir datos personales con otros proveedores de servicios para pedir consejo, a efectos de administrar y registrar los problemas médicos de los pasajeros. También compartimos información personal con las autoridades competentes y otras organizaciones implicadas en la prevención y detección del fraude (como proveedores de soluciones de gestión de fraude de terceros, bancos e instituciones financieras) con el propósito de identificar reservas potencialmente fraudulentas. Asimismo, podremos compartir su información con autoridades y agencias gubernamentales cuando esto sea razonable para la prevención y detección de crímenes, o si creemos que una reclamación es fraudulenta o si tenemos una preocupación en cuanto a la seguridad de un menor.*
- *Autoridades sanitarias, organismos gubernamentales: si se produce un brote o existe una situación de preocupación para la salud pública, podemos solicitar o compartir información con dichos terceros sobre los clientes que se encuentran en áreas afectadas o que pueden haber viajado por ellas. Procederemos de este modo únicamente cuando sea necesario para ayudar a gestionar su seguridad y la de los demás.*
- *Tribunales, asesores legales, gestores de demandas - A fin de evaluar y defender cualesquiera demandas legales presentadas en nuestra contra, podremos compartir su información personal con nuestros asesores legales y gestores de demandas.*
- *Terceros sucesores de nuestro negocio - Si vendemos o compramos alguna empresa o activo, revelaremos sus datos personales al potencial vendedor o comprador de dichas empresas o activos, y si nosotros o parte de nuestra empresa es adquirida por un tercero, la información personal de nuestros clientes le será transmitida a ese tercero.*
- *La ABTA (Asociación Británica de Agentes de viajes) o la CAA (Autoridad de Aviación Civil): en caso de insolvencia por nuestra parte, nosotros, o cualquier profesional de la insolvencia designado, podemos divulgar su información personal a la CAA y/o la ABTA para que puedan evaluar el estado de su reserva y aconsejarle sobre el curso apropiado de actuación bajo cualquier esquema de protección financiera. El aviso de privacidad de la CAA se encuentra en <https://www.caa.co.uk/Our-work/About-us/General-privacy-notice/> el aviso de privacidad de ABTA se encuentra en <https://www.abta.com/privacy-notice>.*

Dentro del grupo Jet2

Es posible que, de forma rutinaria, compartamos datos con empresas del grupo Jet2 con sede en la UE, por ejemplo, con nuestros representantes en países locales. Para proteger sus datos personales en estas circunstancias, hemos implementado acuerdos internos de protección de

datos, que incluyen protecciones contractuales aprobadas por la UE para la transferencia de sus datos.

Si transferimos datos personales a otro país donde el destinatario no pertenezca al grupo Jet2, solo lo haremos cuando así lo exija la ley, o cuando se reconozca que el país proporciona un nivel adecuado de protección legal, o cuando tengamos la seguridad de que existen arreglos alternativos (como compromisos contractuales directos y garantías de dichos terceros) para proteger sus derechos de privacidad.

¿Cuánto tiempo guardamos sus datos personales?

Información esencial

Guardaremos su información personal el tiempo que sea razonablemente necesario para los propósitos para los que fue recopilada, tal como se explica en esta Política de privacidad. En algunos casos, podremos almacenar su información personal durante períodos de tiempo más largos cuando necesitemos mantener un registro preciso de sus tratos con nosotros para ayudar a administrar reclamaciones o demandas que usted u otras personas puedan presentar, o para cumplir con requisitos legales o reglamentarios. Si desea saber más sobre cuánto tiempo retenemos su información, póngase en contacto con nosotros.

¿Cuáles son sus derechos?

Información esencial

Tiene varios derechos en relación a sus datos personales. Entre ellos se incluyen acceder a sus datos, corregir errores, hacer que se eliminen sus datos, restringir el procesamiento de sus datos, oponerse al procesamiento de sus datos, portabilidad de datos, y derechos relacionados con la toma de decisiones y creación de perfiles automatizados. En la mayoría de los casos, estos derechos conllevan una serie de condiciones. Consulte las secciones correspondientes a continuación si desea descubrir más al respecto.

Para ejercer sus derechos, póngase en contacto con nosotros a través de nuestro formulario web: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>.

Información detallada

Acceder a sus datos

Puede pedirnos que confirmemos si estamos procesando sus datos personales y que le demos una copia de los mismos junto con más información relativa al uso que hacemos de su información.

Puede pedirnos sus datos por escrito, por teléfono o completando nuestro formulario en línea que puede encontrar aquí: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>

Por favor, incluya en su solicitud los datos personales que requiere (junto con cualquier otro detalle que nos ayude a identificarle, tales como fechas y horas de vuelos, destino y número de

referencia de reserva, si lo sabe). Para realizar la solicitud por teléfono, por favor llame a nuestro centro de contacto que nos enviará su solicitud.

Una vez que recibamos su solicitud, podremos tratar de verificar su identidad a través de verificaciones apropiadas (que pueden incluir preguntas de seguridad o pruebas de identificación tales como una copia de su pasaporte).

Si solicita una copia de datos personales en nombre de un tercero, envíenos también una autorización escrita de la persona cuyos datos se solicitan y una copia de su pasaporte o carné de conducir. Si el tercero es un niño menor de 16 años, la autorización escrita debería proceder de una persona con responsabilidad parental (junto con una copia del pasaporte del niño).

No tiene que pagar tasas por las copias de su información, a menos que su solicitud esté infundada, sea repetitiva o excesiva, en cuyo caso cobraremos una cantidad razonable según las circunstancias. Le informaremos de cualquier cargo antes de completar su solicitud.

Intentaremos responderle en el plazo de un mes calendario tras recibir su solicitud, a menos que sea especialmente complicada o haya efectuado varias solicitudes. En ese caso, el plazo es de tres meses. Le informaremos si vamos a tardar más de un mes en ocuparnos de su solicitud. Si disponemos de mucha información sobre usted, es posible que le preguntemos si nos puede decir exactamente qué información desea recibir. Esto nos ayudará a procesar su solicitud más rápidamente.

Corregir sus datos

Puede pedirnos que corrijamos cualquier dato inexacto o incompleto de forma gratuita.

Intentaremos ocuparnos de las solicitudes de corrección en el plazo de un mes, aunque es posible que tardemos hasta tres si su solicitud es especialmente complicada.

Si no podemos procesar una solicitud para corregir sus datos, le informaremos y le explicaremos a qué se debe.

Eliminar sus datos

Este derecho también se conoce como «el derecho a ser olvidado». No se trata de un derecho absoluto, pero tiene derecho a solicitar que se eliminen sus datos personales en ciertas circunstancias.

Existen ciertas excepciones. Si una de ellas es de aplicación, le explicaremos el motivo y no tendremos que eliminar los datos.

Puede solicitar que sus datos sean eliminados por escrito o por teléfono. Para realizar una solicitud por escrito, por favor envíe su solicitud a: Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE; o de manera electrónica a través del formulario en línea que puede encontrarse en: <https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/>

Restringir el procesamiento de sus datos

Puede pedirnos que restrinjamos el procesamiento de sus datos personales en ciertas circunstancias, sin cargos, pero no es un derecho absoluto. Si el procesamiento está restringido, podremos almacenar los datos y retener información suficiente para asegurarnos de que la restricción se respeta, pero no podremos continuar procesando sus datos.

Le informaremos si decidimos levantar una restricción sobre el procesamiento de sus datos.

Oponerse al procesamiento de sus datos

Oponerse al procesamiento de sus datos es gratuito. No se trata de un derecho absoluto, pero puede oponerse a nuestro procesamiento de sus datos cuando:

- *se base en fundamentos de intereses legítimos; o*
- *para propósitos de investigación y estadísticas científicas/históricas.*

Dejaremos de procesar sus datos personales a menos que tengamos fundamentos legítimos contundentes que superen a sus intereses y derechos, o a menos que procesemos los datos para la presentación, ejercicio o defensa de demandas judiciales.

Puede pedirnos que dejemos de usar sus datos para propósitos de marketing directo. Nos encargaremos de su solicitud tan pronto como la recibamos, pero esto podrá tardar hasta 28 días en ser efectivo. No hay excepciones ni razones para negarnos.

Portabilidad de datos

Esto le permite obtener y reutilizar sus datos personales para sus propios propósitos a través de diferentes servicios. Es aplicable cuando se cumplen las siguientes condiciones:

usted mismo nos ha proporcionado los datos personales;

- *procesamos sus datos, o bien basándonos en su consentimiento o porque es necesario para ejecutar un contrato; y*
- *el procesamiento es llevado a cabo por medios automáticos.*

Proporcionaremos sus datos libres de cargo en una forma estructurada, común y legible por máquina. Intentaremos suministrarle sus datos en el plazo de un mes tras recibir su solicitud, a menos que sea especialmente complicada o haya efectuado varias solicitudes. En ese caso, el plazo es de tres meses. Si vamos a tardar más de un mes, se lo comunicaremos y le explicaremos por qué necesitamos más tiempo. Si consideramos que no podemos proporcionarle sus datos, nos pondremos en contacto con usted y le explicaremos el motivo.

Contacto y quejas

Jet2.com y Jet2holidays operan tanto en el Reino Unido como en la UE.

Si usted se encuentra en el Reino Unido:

Si tiene preguntas sobre esta política, desea obtener más información o presentar una reclamación sobre cómo tratamos sus datos personales o cualquier otro asunto relacionado con la privacidad, póngase en contacto a través del formulación web en:

<https://www.jet2.com/privacy-complaint>, envíenos un correo electrónico a privacy@jet2.com o escribanos a Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE.

Si usted es residente de la UE:

El controlador de sus datos personales es Jet2.com Limited cuando reserva un vuelo con nosotros y Jet2holidays cuando reserva una de nuestras vacaciones. Nuestro representante es Jet2 Support Services (Spain) Limited, con los que puede ponerse en contacto en privacy@jet2.com.

Si tiene preguntas sobre esta política o sobre nuestro empleo de sus datos personales, hemos designado un representante con el que puede ponerse en contacto en privacy@jet2.com.

Si está descontento con cómo procesamos sus datos o cómo hemos respondido a una solicitud o queja, tiene derecho a interponer una reclamación ante nuestro organismo regulador, en este caso, la Oficina del Comisionado de Información de Reino Unido (ICO), salvo que sea usted residente de la UE, en cuyo caso la autoridad competente es la Agencia Española de Protección de Datos («AEPD»). Puede hallar más detalles sobre cómo contactar con la ICO en <https://ico.org.uk/> AEPD en <https://www.aepd.es/es>

Última actualización: 05 de Octubre de 2026