

Política de Privacidad

De conformidad con las leyes de la República de Costa Rica y los reglamentos internacionales aplicables en materia de protección de Datos Personales (la “Ley Aplicable”), A&E Tours Travel Costa Rica, S.R.L (AyE Tours Travel Costa Rica), sus afiliadas y subsidiarias en latinoamerica”), por este medio se comprometen a ofrecer el mejor servicio posible a sus clientes y a proteger la privacidad de sus Datos Personales e información recolectada a través de nuestros distintos canales de comercialización. Garantiza que tomará todas las medidas necesarias para asegurar que los Datos Personales y cualquier información se utilizarán únicamente con el propósito de ofrecer un servicio superior a través de un mejor conocimiento de los intereses y necesidades de sus clientes, de conformidad con lo dispuesto en esta política de privacidad (la “Política de Privacidad”). Para los efectos de la presente Política de Privacidad, utilizamos los siguientes términos:

- “Datos Personales” significa cualquier información relacionada a personas naturales, que las identifique o las haga identificables.
- “Datos Sensibles” significa aquellos datos que se refieran a la esfera íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este.

AyE Tours Travel o cualquiera de sus afiliados no venderá ni compartirá, en todo o en parte, la información indicada anteriormente. Los Datos Personales serán transferidos o divulgados únicamente por solicitud de una autoridad competente. En caso contrario sus afiliadas y subsidiarias sólo utilizarán dichos Datos Personales e información de conformidad con las finalidades aquí estipuladas, siempre y cuando cuenten con el consentimiento expreso del titular de los datos para ello.

Toda la información obtenida de las compras con tarjetas de crédito a través de nuestros canales será utilizada para completar la compra específica para la cual dicha información fue revelada.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho a la privacidad de los Datos Personales de nuestros clientes, colaboradores y socios de negocios, mediante el cumplimiento de la Ley Aplicable y cualesquiera otras regulaciones en materia de protección de datos personales.

Nuestra Visión: Mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios de negocio en nuestros procesos de recolección, uso, almacenamiento, protección, tratamiento y transferencia de sus Datos Personales.

Con la aceptación de la presente Política de Privacidad, usted otorga su consentimiento libre, expreso e informado a AyE Tours Travel Costa Rica y cualquiera de sus afiliadas en Latinoamérica para la recopilación, uso, tratamiento, almacenamiento y transferencia, divulgación por medios digitales y electrónicos, todo o en parte, de sus Datos Personales y/o los Datos Personales e imágenes y de otros titulares que le hayan habilitado para ello, para garantizar la prestación y ejecución de los servicios contratados y para las finalidades

establecidas en la presente Política de Privacidad. Constituyen aceptación y, por consiguiente, consentimiento, los siguientes casos:

- Marcar y/o señalar las casillas de verificación que se encuentran habilitadas en los flujos de reserva, en los flujos de compra y/o en nuestros sitios web.
- Adquirir alguno de nuestros servicios a través de nuestros puntos de venta y/o de atención al cliente en canales no presenciales.
- Para call center, continuar en la llamada después de escuchar la grabación sobre el uso de Datos Personales.
- Como potencial Cliente, Viajero y Usuario, expresar consentimiento al buscar o cotizar sus vuelos, productos y/o servicios en nuestros sitios web y/o call center.
- Registrarse para recibir promociones y/o noticias de los productos y/o servicios prestados por AyE Tours Travel Costa Rica .
- Enviar Datos Personales necesarios para atender sus consultas y/o reclamos, por cualquiera de los canales habilitados y/o hacer uso de los canales y formularios de autogestión.
- Utilizar nuestro sitio web y/o nuestros canales digitales aceptando el uso de cookies con el fin de seguir navegando y accediendo a nuestro contenido. Es posible gestionar las preferencias para inhabilitar las cookies no deseadas.
- Facilitar y/o enviar documentos tales como, mas no limitados a, certificados médicos para sustentar cancelaciones de viajes, ausencias o imprevistos, o una condición médica en general que resulte en contraindicaciones médicas o instrucciones para el uso dispositivos médicos especializados.

La ejecución de cualquiera de los hechos anteriormente descritos será prueba inequívoca de la aceptación de la presente Política de Privacidad y del consentimiento dado por el titular al tratamiento de sus Datos Personales por parte de AyE Tours Travel Costa Rica. En caso de que realice su reserva mediante un proveedor de sistema de reserva (“GDS”), como Expedia, Kayak, Booking, Viator, Tripadvisor, yuplon etc., deberá revisar la Política de Privacidad del GDS.

Información que recopilamos

Podemos obtener información de nuestros clientes de varias formas, incluyendo información que obtenemos de manera directa o información que recolectamos de las visitas a nuestro sitio web, del uso de nuestros servicios y/o de las interacciones directas.

Recopilamos Datos Personales y Datos Sensibles de las siguientes categorías:

- Identificadores
- Nombre y apellido
- Información de contacto
- Dirección de domicilio
- Nacionalidad
- Género y fecha de nacimiento
- Dirección de correo electrónico

- Número y copia de documento de identidad (cédula, pasaporte, otro documento de identificación)
- Números de Teléfonos
- Información de pago (por ejemplo, información de tarjeta de crédito).
- Información de banco (cuentas bancarias)
- Dirección de protocolo de internet (IP)
- Información comercial de empresas solicitantes
- Información biométrica en el proceso de abordaje
- Información sobre la actividad de internet u otra red electrónica
- Datos de geolocalización
- Información de audio, electrónica, visual, o similar
- Información profesional o relacionada con el empleo
- Información sobre educación
- Preferencias de viaje y solicitudes especiales
- Información de compras
- Datos de usuario y de actividad de nuestros sitios web.
- Respuestas de encuestas
- Datos relativos a la salud
- Datos de contacto de terceros en casos de emergencia
- Preferencias de comidas durante el viaje

Adicionalmente, se puede solicitar información personal confidencial del viajero u otras personas (proporcionadas dentro de la reserva), como requerimientos dietéticos o información de salud (si aplica). No solicitamos ninguna otra información personal confidencial en línea, pero si la misma es proporcionada por teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio, trataremos dicha información personal confidencial de acuerdo con esta Política de Privacidad.

Cómo utilizamos esta información

Utilizamos la información recopilada para proveer los servicios que sean solicitados, para administrar nuestro sitio web y registros y para facilitar nuestros procesos de mejoramiento.

Por tanto, podemos mantener a nuestros clientes informados con mensajes administrativos o de servicios importantes y podemos utilizar la información proporcionada para ponernos en contacto, incluso si nos han mencionado que no desean recibir marketing directo.

En lo que concierne la revelación de Datos Sensibles, se otorga consentimiento previo, irrefutable y explícito a AyE Tours Travel Costa Rica y sus afiliados para recolectar, tratar, usar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transmitir y/o cancelar dicha información, en caso de que sea necesario para satisfacer algún requerimiento legal o por razones de seguridad.

Los Datos Sensibles no se venderán ni se revelarán a ningún tercero, excepto en el caso de que así se exija en virtud de alguna ley, regulación, decreto, motivo de seguridad.

Marketing

El correo electrónico se utiliza para proporcionar información importante a nuestros clientes. Enviamos confirmación de reservas, información de la cuenta y notificaciones a través del correo electrónico.

- Mantener el contacto por medio de correo, teléfono y correo electrónico con actualizaciones de cuenta, noticias, ofertas y promociones especiales.
- Compartir información con otras empresas del grupo AyE Tours Travel Costa Rica y a socios de negocio para que puedan mantenerse en contacto por medio de correo, teléfono y correo electrónico con respecto a productos y servicios de interés.
- Revelar esta información a terceros, como empresas de procesamiento de datos, que pueden proporcionar servicios de marketing en representación nuestra. No se le contactará directamente por parte de terceros como resultado de la entrega de sus detalles.
- Utilizar el consentimiento más reciente que se nos ha otorgado o el consentimiento más específico, sujeto al tiempo que nos tome reflejar estos cambios en nuestros sistemas y/o procesos.
- Asegurar que los clientes no reciban comunicados duplicados, incluso si se ha otorgado el consentimiento para marketing a más de una empresa y afiliados de AyE Tours Travel Costa Rica

El cliente puede elegir no participar del marketing directo en cualquier momento al ponerse en contacto con nosotros y/o con otra empresa de la que reciba el marketing directo. También puede hacerlo eligiendo la opción “Unsubscribe” que se encuentra al final de cada correo de marketing.

Privacy Policy

In accordance with the laws of the Republic of Costa Rica and applicable international regulations regarding the protection of Personal Data (the "Applicable Law"), A&E Tours Travel Costa Rica, S.R.L (AyE Tours Travel Costa Rica), its affiliates and subsidiaries in Latin America", hereby commit to offering the best possible service to their clients and to protect the privacy of their Personal Data and information collected through our different marketing channels. Guarantee that you will take all necessary measures to ensure that Personal Data and any information will be used solely for the purpose of offering a superior service through a better understanding of the interests and needs of your customers, in accordance with the provisions of this policy (the "Privacy Policy").

For the purposes of this Privacy Policy, we use the following terms:

- **"Personal Data"** means any information related to natural persons that identifies them or makes them identifiable.
 - **"Sensitive Data"** means data that refers to the intimate sphere of its owner or whose improper use could give rise to discrimination or entail a serious risk for the owner.
- AyE Tours Travel or any of its affiliates will not sell or share, in whole or in part, the information indicated above. Personal Data will be transferred or disclosed only at the request of a competent authority. Otherwise, its affiliates and subsidiaries will only use said Personal Data and information in accordance with the purposes stipulated here, as long as they have the express consent of the data owner to do so.
- All information obtained from credit card purchases through our channels will be used to complete the specific purchase for which such information was disclosed.

Our Mission: Guarantee the right to privacy of the Personal Data of our clients, collaborators and business partners, through compliance with the Applicable Law and any other regulations regarding the protection of personal data.

Our Vision: Maintain the trust of our clients, collaborators and business partners in our processes of collection, use, storage, protection, treatment and transfer of their Personal Data.

With the acceptance of this Privacy Policy, you grant your free, express and informed consent to AyE Tours Travel Costa Rica and any of its affiliates in Latin America for the collection, use, treatment, storage and transfer, disclosure by digital and electronic means, all or in part, of your Personal Data and/or the Personal Data and images and of other owners who have authorized you to do so, to guarantee the provision and execution of the contracted services and for the purposes established in this Privacy Policy. The following cases constitute acceptance and, therefore, consent:

- Mark and/or indicate the checkboxes that are enabled in the reservation flows, in the purchase flows and/or on our websites.
- Acquire any of our services through our points of sale and/or customer service in non-face-to-face channels.
- For call centers, continue the call after listening to the recording about the use of Personal Data.
- As a potential Client, Traveler and User, express consent when searching or quoting your flights, products and/or services on our websites and/or call center.
- Register to receive promotions and/or news about the products and/or services provided by AyE Tours Travel Costa Rica.
- Send Personal Data necessary to respond to your queries and/or complaints, through any of the enabled channels and/or make use of the self-management channels and forms.
- Use our website and/or our digital channels accepting the use of cookies in order to continue browsing and accessing our content. You can manage your preferences to disable unwanted cookies.
- Provide and/or send documents such as, but not limited to, medical certificates to support trip cancellations, absences or unforeseen events, or a general medical condition that results in medical contraindications or instructions for the use of specialized medical devices.

The execution of any of the events described above will be unequivocal proof of the acceptance of this Privacy Policy and the consent given by the owner to the processing of their Personal Data by AyE Tours Travel Costa Rica. If you make your reservation through a reservation system provider ("GDS"), such as Expedia, Kayak, Booking, Viator, Tripadvisor, yuplon etc., you must review the GDS Privacy Policy.

Information we collect

We may obtain information from our customers in various ways, including information we obtain directly or information we collect from visits to our website, use of our services and/or direct interactions.

We collect Personal Data and Sensitive Data from the following categories:

- Identifiers
 - Name and surname
 - Contact information
 - Home address
 - Nationality
- Gender and date of birth
- Email address
- Number and copy of identity document (identity card, passport, other identification document)
- Phone numbers
- Payment information (for example, credit card information).
- Bank information (bank accounts)
- Internet protocol (IP) address
- Commercial information of applicant companies
- Biometric information in the boarding process
- Information about Internet or other electronic network activity
- Geolocation data
- Audio, electronic, visual, or similar information
- Professional or employment-related information
- Information about education
- Travel preferences and special requests
- Purchase information
- User and activity data from our websites.
- Survey responses
- Data related to health
- Contact details of third parties in emergency cases
- Food preferences during the trip

Additionally, confidential personal information may be requested from the traveler or other persons (provided within the reservation), such as dietary requirements or health information (if applicable).

We do not request any other sensitive personal information online, but if it is provided by telephone, email or any other means, we will treat such sensitive personal information in accordance with this Privacy Policy.

How we use this information

We use the information collected to provide requested services, to administer our website and records, and to facilitate our improvement processes.

Therefore, we may keep our customers informed with important administrative or service messages and we may use the information provided to contact them, even if they have told us that they do not wish to receive direct marketing.

Regarding the disclosure of Sensitive Data, prior, irrefutable and explicit consent is granted to AyE Tours Travel Costa Rica and its affiliates to collect, process, use, store, record, organize, prepare, select, extract, compare, interconnect, associate, dissociate, communicate, assign, exchange, transmit and/or cancel said information, if necessary to satisfy any legal requirement or for security reasons.

Sensitive Data will not be sold or disclosed to any third party, except if required by law, regulation, decree, security reason.

Marketing

Email is used to provide important information to our customers. We send reservation confirmation, account information and notifications via email.

- Maintain contact via mail, phone and email with account updates, news, offers and special promotions.
 - Share information with other companies in the AyE Tours Travel Costa Rica group and business partners so that they can stay in touch by mail, telephone and email regarding products and services of interest.
 - Disclose this information to third parties, such as data processing companies, who may provide marketing services on our behalf. You will not be contacted directly by third parties as a result of your details being provided.
 - Use the most recent consent given to us or the most specific consent, subject to the time it takes for us to reflect these changes in our systems and/or processes.
 - Ensure that clients do not receive duplicate communications, even if consent for marketing has been granted to more than one company and affiliates of AyE Tours Travel Costa Rica
- The customer may opt out of direct marketing at any time by contacting us and/or another company from which they receive direct marketing. You can also do this by choosing the “Unsubscribe” option found at the bottom of each marketing email.