LEX CONCIERGE SERVICES

LEX CONCIERGE · PRIVACIDAD

# Aviso de Privacidad

LEX Concierge, S.A. de C.V. · Aviso integral

VERSIÓN DEL **8 DE OCTUBRE DE 2026**

> En LEX Concierge cuidamos la información que nos confía para diseñar y gestionar sus viajes. Este aviso explica qué datos tratamos, para qué los utilizamos, con quién los compartimos y cómo puede ejercer sus derechos.

## RESPONSABLE Y DATOS

### 01 Responsable del tratamiento

LEX Concierge, S.A. de C.V. ("LEX Concierge"), con domicilio en Antonio de Montes 1101-A, Col. San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chihuahua, México, es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporciona, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente y demás normativa aplicable.

Para cualquier asunto relacionado con este aviso puede contactar a nuestro Departamento de Protección de Datos (Comité de Compliance) en politicadeprivacidad@lexconcierge.com o al teléfono +52 (614) 413 4474, extensión 340.

Bajo ninguna circunstancia comercializaremos sus datos personales.

## EN RESUMEN

- **Para qué usamos sus datos:** para diseñar, reservar y dar seguimiento a sus viajes, facturar y atenderle durante el viaje.
- **Grabaciones:** podemos grabar llamadas, videollamadas y reuniones para documentar sus instrucciones y autorizaciones; se lo informamos al inicio y puede pedir un medio escrito en su lugar.
- **Con quién los compartimos:** con los proveedores de los servicios que usted solicita y, sólo con su consentimiento, para cualquier otro fin.
- **Sus derechos:** puede acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento, y negarse a fines publicitarios, escribiendo a politicadeprivacidad@lexconcierge.com.

## 02 Datos personales que tratamos

Según el servicio que solicite, podremos tratar las siguientes categorías de datos, propios o de los viajeros que usted represente:

- **Identificación:** nombre, nacionalidad, fecha de nacimiento, RFC, CURP, fotografía y datos de pasaporte, visas y permisos de viaje.
- **Contacto:** domicilio, correo electrónico y teléfono.
- **Viaje y preferencias:** itinerarios, programas de lealtad, preferencias de hospedaje, asiento, alimentación y ritmo de viaje.
- **Fiscales y de facturación:** razón social, datos fiscales y centros de costo.
- **Patrimoniales y financieros:** datos de tarjetas y medios de pago necesarios para garantizar o pagar servicios.
- **Comunicaciones:** mensajes de chat y correo, y grabaciones de voz e imagen de llamadas telefónicas, videollamadas y reuniones, conforme a la cláusula 4.
- **Datos técnicos:** fecha y hora de acceso, dirección IP y datos del dispositivo o navegador al consultar nuestros documentos y sitio web.

> **Datos personales sensibles.** Sólo cuando un servicio lo requiera, podremos tratar datos de salud (por ejemplo, necesidades de asistencia, movilidad o restricciones alimentarias) y datos biométricos exigidos por autoridades en trámites de visado. Recabaremos su consentimiento expreso y por escrito antes de tratarlos.

Cuando una corporación o un titular de membresía nos proporcione datos de otras personas, como gestores, viajeros o beneficiarios, se compromete a informarles del contenido de este aviso y a contar con su consentimiento cuando sea necesario.

FINALIDADES

## 03 Finalidades del tratamiento

**Finalidades primarias**, necesarias para la relación con usted:

- Cotizar, diseñar, reservar, emitir, modificar y dar seguimiento a vuelos, hospedaje, arrendamiento de autos, traslados, paquetes, eventos y demás servicios de viaje.
- Gestionar trámites de visado y orientar sobre requisitos de viaje.
- Administrar membresías, convenios corporativos, créditos y saldos.
- Verificar identidad y medios de pago, facturar, cobrar y atender aclaraciones.
- Documentar solicitudes, instrucciones, autorizaciones y seguimiento del servicio, incluidas las autorizaciones otorgadas por voz.
- Atender incidencias y emergencias durante el viaje y cumplir obligaciones legales.

**Finalidades secundarias**, que no son necesarias para prestarle el servicio:

- Enviarle información, promociones y novedades de LEX Concierge.

- Realizar encuestas de satisfacción y estadísticas.
- Evaluar la calidad de la atención y capacitar internamente a nuestro equipo mediante grabaciones y registros de comunicaciones.

Si no desea que tratemos sus datos para finalidades secundarias, puede indicarlo en cualquier momento escribiendo a politicadeprivacidad@lexconcierge.com. Su negativa no será motivo para negarle nuestros servicios.

## 04 Grabación de llamadas y registro de comunicaciones

LEX Concierge podrá grabar las llamadas telefónicas, videollamadas y reuniones presenciales en las que participe su equipo, y conservará los intercambios por chat y correo electrónico. Al inicio de cada llamada o reunión grabada se informará a los participantes y se recabará el consentimiento que corresponda.

Las grabaciones se utilizarán para documentar solicitudes, instrucciones, autorizaciones y seguimiento del servicio, atender aclaraciones y, como finalidad secundaria, evaluar la calidad y capacitar a nuestro equipo. No se realizarán grabaciones ocultas ni se utilizarán con fines publicitarios.

Si no desea que su llamada sea grabada, puede indicarlo al inicio y coordinaremos un medio escrito para documentar sus instrucciones. El acceso a las grabaciones se limita al personal y a los prestadores autorizados para estas finalidades.

## 05 Seguridad documental, cookies y tecnologías similares

Para proteger nuestras propuestas y documentar su entrega podremos utilizar píxeles de seguimiento, enlaces con acceso restringido, marcas de agua y registros de apertura o descarga, que pueden registrar fecha y hora de acceso, dirección IP y datos técnicos del dispositivo. Estas medidas no se utilizan para vigilar actividades ajenas a nuestros documentos y comunicaciones.

Nuestro sitio web utiliza cookies y web beacons para obtener estadísticas de visitas y uso. Puede deshabilitarlas desde la configuración de su navegador o desde la herramienta de consentimiento del sitio.

### ENCARGADOS Y TRANSFERENCIAS

## 06 Proveedores que tratan datos por cuenta de LEX

Para operar nuestros servicios nos apoyamos en proveedores tecnológicos que tratan datos personales por nuestra cuenta, bajo nuestras instrucciones y con obligaciones de confidencialidad y seguridad. Entre ellos se encuentran servicios de alojamiento en la nube, correo y productividad, plataformas de atención al cliente, telefonía y herramientas de análisis asistido por inteligencia artificial.

Algunos de estos proveedores pueden almacenar o procesar información fuera de México. En esos casos procuramos que ofrezcan niveles de protección equivalentes a los exigidos por la normativa mexicana.

## 07 Transferencias de datos

Para cumplir las finalidades primarias, sus datos podrán transferirse, sin requerir su consentimiento cuando así lo permita la ley, a:

- Aerolíneas, hoteles, arrendadoras, operadores y demás proveedores de los servicios de viaje que solicite.
- Consulados, autoridades migratorias y gestores de visado, cuando realice un trámite.
- Bancos, procesadores de pago y aseguradoras, para el pago o garantía de servicios.
- Asesores legales y contables, y autoridades competentes cuando exista una obligación legal o un requerimiento.

Cualquier otra transferencia, incluida la que se realice con fines publicitarios, sólo se efectuará con su consentimiento previo.

SUS DERECHOS

## 08 Derechos ARCO y revocación del consentimiento

Usted puede acceder a sus datos, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento (derechos ARCO), así como revocar su consentimiento, mediante solicitud por escrito a politicadeprivacidad@lexconcierge.com. La solicitud deberá incluir su nombre, un medio para comunicarle la respuesta, documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal, y la descripción clara del derecho que desea ejercer.

Responderemos en un plazo máximo de 20 días hábiles. La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos y puede impedir continuar con servicios en curso que dependan de esos datos, lo que le informaremos oportunamente.

## 09 Limitación del uso o divulgación

Además de los medios anteriores, puede inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad de la Procuraduría Federal del Consumidor o solicitar su inscripción en nuestra Lista de no publicidad.

VIGENCIA

## 10 Conservación de los datos

Conservaremos sus datos y registros durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas, atender el expediente de la membresía o del convenio y cumplir obligaciones legales, fiscales y contractuales. Concluidos esos plazos, se bloquearán y posteriormente se suprimirán de forma segura.

## 11 Cambios a este aviso

Este aviso puede actualizarse por cambios legales, en nuestros servicios o en nuestras prácticas. Las modificaciones se publicarán en www.lexconcierge.com con su fecha de versión y, cuando afecten finalidades que requieran consentimiento, se lo solicitaremos nuevamente.

## 12 Quejas y autoridad

Si considera que su derecho a la protección de datos ha sido vulnerado, puede presentar una queja ante nuestro Departamento de Protección de Datos en politicadeprivacidad@lexconcierge.com, o acudir ante la autoridad competente en materia de protección de datos personales, actualmente la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.