

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD INTEGRAL

AIRPAK DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA (el “Responsable”), con domicilio en San José, Costa Rica, Uruca, Centro Ejecutivo La Virgen , Edificio I2, en términos de y cumplimiento a lo establecido en la N.º 8968, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (la “Ley”) y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 37554-JP “Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales” (el “Reglamento”; y conjuntamente con la Ley, la “Normatividad Aplicable”), publica y hace de su conocimiento el presente aviso de privacidad (el “Aviso de Privacidad”).

### I. ¿QUÉ INFORMACIÓN RECOPIAMOS?

El Responsable le informa que recaba sus datos personales y, en su caso, financieros, que nos proporciona como consecuencia del uso del servicio del Responsable, para los fines que se describen en la Sección II (¿Para qué utilizamos su información?) consistentes en: el número de identificación que se consigna en su documento de identificación oficial (cédula nacional, cédula de residencia, documento de identidad migratoria para extranjeros (DIMEX), o pasaporte), su nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, ocupación, domicilio, números de contacto (teléfono fijo, o número de teléfono celular y de trabajo), correo electrónico, su actividad económica, la profesión u oficio, lugar de trabajo, puesto, el origen de los fondos de la transferencia incluido el monto de su ingreso mensual, el promedio mensual de remesas a recibir y enviar (en adelante, los “Datos Personales”), así como aquella información personal derivada de transferencias de dinero, pagos de facturas, programas de membresía o de lealtad, del uso histórico de los servicios y/o de sus preferencias de publicidad generada o recabada en virtud de la relación entre el Responsable y Usted (la “Información Personal Generada”).

Asimismo, se le informa que los Datos Personales recabados por el Responsable podrán incluir los siguientes datos personales sensibles: (i) información biométrica, tales como configuración facial, prueba de vida, huellas faciales y grabación de video/audio; (ii) información financiera; (iii) origen racial o étnico; (iv) estado de salud presente y futuro; (v) información genética; (vi) creencias religiosas, filosóficas y morales; y (vii) afiliación sindical.

El Responsable podrá recopilar sus Datos Personales de manera indirecta o mediante fuentes de acceso público o transferencias, así como cuando Usted: (i) le solicite enviar o recibir dinero; (ii) use, solicite o contrate cualquiera de sus productos o servicios; (iii) le envíe información personal a en relación con o a través de solicitudes, formularios y/o por otros medios; (iv) utilice o visite sus sitios web en línea y/u otros a través de la red mundial denominada “Internet”; (v) se registre para alertas de correo electrónico, mensaje de texto o similares, o comunicaciones de marketing, o se afilie a su programa de fidelidad; (vi) se registre en alguno de nuestros programas de lealtad, fidelidad o similares, de haberlos, o participe en una de sus promociones; y/o (vii) utilice su aplicación móvil (incluyendo el llenado de cualesquier solicitudes y/o formularios, o el uso y/o contratación de productos o servicios, a través de la misma), según sea el caso. Asimismo, el Responsable recopila información sobre su actividad en línea a través de la red mundial denominada “Internet”, según se detalla en la Sección VI (Uso de cookies y otras tecnologías de la información) del presente Aviso de Privacidad.

En la prestación de nuestros servicios, recopilamos cierta información personal de carácter no público: (i) Datos personales de terceros que Usted proporciona a fin de que podamos

facilitar las transferencias de fondos, tales como el nombre completo, la dirección física, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono particular o móvil de su receptor. Sin embargo, no tendremos comunicación alguna con su beneficiario, excepto que llegará a ser necesario para completar una transacción. Esta información se utiliza con el único propósito de poder prestar de manera óptima los servicios del Responsable; (ii) Información que obtengamos legalmente de terceros, como servicios de verificación de identidad, servicios de bases de datos electrónicas y agencias de informes crediticios, en su caso; (iii) Información que obtengamos de Usted de manera indirecta, como información sobre el hardware y el software que utiliza al acceder a los servicios del Responsable, su dirección IP y las páginas a las que acceda y otros sitios que visita antes de acceder al servicio del Responsable.

En la recolección y tratamiento de sus Datos Personales, el Responsable cumple con todos los principios estipulados en la Normatividad Aplicable: licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Para ayudar a proteger sus Datos Personales y la Información Personal Generada del acceso y uso no autorizados, el responsable adopta las medidas razonables de índole técnico y de organización. Estas medidas incluirán precauciones físicas, tecnológicas y de procedimiento, tales como protecciones o barreras informáticas, archivos con acceso restringido e instalaciones seguras. Asimismo, el Responsable se esfuerza en limitar el acceso a sus empleados, agentes y/o representantes a los Datos Personales, Datos Personales Sensibles y la Información Personal Generada que necesitan saber. No obstante, lo anterior, es importante que tenga presente que terceros podrían de manera ilegal, pretender que se les revele sus Datos Personales e Información Personal Generada haciéndose pasar por el Responsable, sus empleados, agentes y/o representantes, o brindándole información equivocada. Por ello, se le requiere, tenga cuidado y buen juicio al enviar dinero y al utilizar la red mundial denominada "Internet" y/o tecnologías móviles o inalámbricas.

## **II. ¿PARA QUÉ FINES UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN?**

Los Datos Personales que se recaban, en su caso, se utilizarán con la finalidad de que el Responsable:

- (i) Proporcione, entregue y ayude a proveer, administrar y ofrecer sus productos y servicios (incluyendo transferencias de dinero, programas de lealtad o fidelidad, y otros productos o servicios);
- (ii) Verifique la información que Usted proporciona con el fin de efectuar, administrar y ejecutar las transacciones, o confirmar su elegibilidad para cualquiera de los servicios o productos ofrecidos por el Responsable
- (iii) Verifique su identidad y mantenga sus registros actualizados conforme a la última información disponible para el Responsable;
- (iv) Cumpla con las obligaciones legales, reglamentarias y normativas a su cargo, incluyendo la respuesta a órdenes de la autoridad judicial o administrativa, e investigaciones relacionadas con la prevención e identificación de cualquier actividad ilegal o ilícita, tales como fraude, legitimación de capitales, también conocido como "lavado de dinero", y financiamiento de actividades ilícitas (Ver los últimos dos párrafos de esta sección);

- (v) Considere y analice su solicitud y verifique su idoneidad y elegibilidad para ser un Agente y/o Persona Jurídica Coadyuvante si Usted envía la solicitud para convertirse en un Agente y/o Persona Jurídica Coadyuvante del Responsable; y
- (vi) Lleve a cabo cualquier actividad que se encuentre prevista en la Ley, el Reglamento y/o cualquier otra ley, reglamento, normatividad y/o regulación secundaria aplicable.

Asimismo, los Datos Personales que se recaban y la Información Personal Generada, en su caso, se utilizarán para los siguientes fines adicionales, mismos que no son necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted:

- (a) Ayudar a mejorar y desarrollar servicios y productos, y el negocio en general, del Responsable;
- (b) Para solucionar problemas de los productos y servicios;
- (c) Enviarle comunicaciones comerciales o con fines publicitarios, y mantenerlo informado acerca de los productos y servicios, programas de lealtad, fidelidad o similares del Responsable; y
- (d) Permitirle recibir una mejor experiencia en el uso de los sitios web o aplicaciones móviles o informáticas del Responsable, incluyendo para almacenar sus nombres de usuario, contraseñas y otra información, y actividad de seguimiento en dichos sitios web o aplicaciones; para comprender mejor la eficacia de las campañas de promoción y publicidad del Responsable; para determinar si Usted llegó al sitio web o aplicación del Responsable por un banner publicitario o un sitio web o aplicación afiliado; para entregar información específica y dirigida a Usted con base en sus intereses en otros sitios web o aplicaciones; para determinar si Usted ha tomado alguna acción derivada de los mensajes promocionales del Responsable; y para mejorar el desarrollo y funcionamiento de los sitios web o aplicaciones móviles o informáticas del Responsable.

Es importante que Usted tenga conocimiento de que el Responsable es un ente que en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento de actividades ilícita debe cumplir con la normativa costarricense.

Como parte de esta normativa, el Responsable tiene una obligación jurídica de efectuar una debida diligencia en el conocimiento del cliente, lo cual incluye la identificación de los clientes a través del formulario "Conozca a su cliente", custodia de la información recolectada y la realización de verificaciones y actualizaciones de la información custodiada. Dicha obligación se encuentra dispuesta en la Ley 7786, reformada mediante Leyes 8204, 8719, 9387 y 9449, y su Reglamento, así como en el Acuerdo de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) 12-21 "Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786."

En caso de que Usted en el ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, decida no brindar su consentimiento para la recolección de Datos Personales y Datos

Personales Sensibles, debe tener presente que se podría existir una imposibilidad material para la ejecución del servicio.

### III. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN?

Los Datos Personales que Usted está proporcionando y/o la Información Personal Generada podrán ser transferidos por el Responsable de manera nacional o internacional a sociedades matrices, subsidiarias o afiliadas del Responsable, o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas, y para los fines detallados en la Sección II (*¿Para qué utilizamos su información?*) del presente Aviso de Privacidad, así como a terceros, siempre y cuando su transferencia sea necesaria para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted.

Compartiremos sus datos personales con terceros únicamente de las maneras en que se describen en este Aviso. No vendemos ni alquilamos la información que recopilamos a terceros para fines promocionales. Las empresas con quien compartiremos su información están autorizadas a utilizar la información que permita su identificación personal únicamente cuando sea necesario para prestarnos sus servicios.

Ahora bien, podremos compartir información sobre Usted (incluida la información personal de carácter no público) con:

- (i) Proveedores externos de servicios bajo contrato con el Responsable que nos apoya con nuestras operaciones comerciales, tales como procesamiento de transacciones, prevención de fraude, mercadeo, investigación de mercado y autenticación de la información proporcionada. Se les prohíbe a estos terceros el uso de su información para sus propios fines comerciales independientes.
- (ii) Las autoridades de orden público, los funcionarios gubernamentales u otros terceros, pero únicamente: (a) en relación con una solicitud formal, citación, orden judicial o procedimiento legal similar; y (b) cuando consideramos de buena fe que la divulgación es necesaria para cumplir con la ley, evitar daños físicos o pérdidas financieras, informar sospechas de actividad ilegal, ilícita o para investigar violaciones a nuestros Términos y Condiciones.
- (iii) Otros terceros a los que Usted les otorgue consentimiento o acerca de los cuales proporcione instrucciones, lo que puede incluir que Usted autorice la vinculación de cuentas a un servicio, cuenta o plataforma de terceros.

Se señala que, de conformidad con la norma antes citada, no se considerará transferencia el traslado de datos personales del Responsable a un encargado, proveedor de servicios o intermediario tecnológico o las empresas del mismo grupo de interés económico.

En caso de llevarse a cabo transferencias a terceros que no sean necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted, ya sean nacionales o internacionales, se le informará previamente para que tenga la opción, en su caso, de no otorgar su consentimiento para llevarlas a cabo, informándole acerca de los Datos Personales y/o Información Personal Generada que serán transferidos, sus finalidades y el tipo, categoría o sector de actividad a que pertenezcan los terceros a quienes se pretende transferir dichos Datos Personales y/o Información Personal Generada.

#### **IV. ¿CÓMO PUEDE USTED LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES?**

Si no está de acuerdo en que sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada se utilice para finalidades distintas a aquéllas que son necesarias para la relación jurídica entre el Responsable y Usted, le pedimos que lo haga saber por escrito al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio en San José , Costa Rica, Uruca, Centro Ejecutivo La Virgen, Edificio I2, o al correo: [datospersonales@airpak.com.cr](mailto:datospersonales@airpak.com.cr). Lo anterior, podrá efectuarlo en cualquier momento.

La negativa para el uso de sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada para finalidades distintas a aquéllas que son necesarias para la relación jurídica entre el Responsable y Usted, podrá ser motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con el Responsable, si se trata de datos que el Responsable está obligado legalmente a recopilar.

Solo conservaremos sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines para los que los recopilamos, incluido el fin de satisfacer cualquier requisito legal, contable o de informes.

#### **V. ¿CÓMO PUEDE USTED ACCEDER, RECTIFICAR O CANCELAR SUS DATOS PERSONALES U Oponerse a su uso, y/o REVOCAR EL CONSENTIMIENTO OTORGADO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS MISMOS?**

Usted, como titular de los Datos Personales, podrá en cualquier momento ejercitar sus derechos de acceso (conocer qué Datos Personales tiene el Responsable de usted, para qué los utiliza y las condiciones del uso que les da), rectificación (solicitar la corrección de sus Datos Personales en caso de que estén desactualizados, sean inexactos o incompletos), cancelación (que el Responsable elimine sus Datos Personales de sus registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Normatividad Aplicable) y/u oposición (oponerse al uso de sus Datos Personales para fines específicos) (conocidos como derechos "ARCO"), mediante solicitud que haga por escrito (la "Solicitud ARCO") al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio en San José, Costa Rica, Uruca, Centro Ejecutivo La Virgen, Edificio I2, o al correo electrónico [datospersonales@airpak.com.cr](mailto:datospersonales@airpak.com.cr).

Asimismo, Usted podrá revocar el consentimiento que Usted haya otorgado al Responsable para el tratamiento de sus Datos Personales en los términos de este Aviso de Privacidad. Sin embargo, en algunos casos el Responsable podría no concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal el Responsable requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, Usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que el Responsable no podrá seguir prestando el servicio o productos que le solicitó, o la conclusión de su relación con el Responsable. La solicitud de revocación de consentimiento de tratamiento de Datos Personales (la "Solicitud de Revocación") se deberá realizar por escrito al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio en San José, Costa Rica, Uruca, Centro Ejecutivo La Virgen, Edificio I2, o al correo electrónico: [datospersonales@airpak.com.cr](mailto:datospersonales@airpak.com.cr).

La Solicitud ARCO y la Solicitud de Revocación, según sea el caso, deberán: (i) contener por lo menos el nombre del titular de los Datos Personales y su domicilio completo con el objeto de comunicarle la respuesta a dicha solicitud; (ii) acompañar documentos que acrediten la

identidad del titular de los Datos Personales o, en su caso, la representación legal del titular de los Datos Personales, (iii) contener la descripción clara y precisa de los Datos Personales de los que solicita su acceso, rectificación, cancelación u oposición, o de los cuales solicita revocar su consentimiento en su tratamiento; y (iv) en su caso, los elementos o documentos en donde pueden constar los Datos Personales.

Adicionalmente, en el caso de solicitudes de rectificación de Datos Personales, éstas deberán incluir las modificaciones a ser realizadas y acompañar la documentación que sustente la petición; y en el caso de solicitudes de revocación del consentimiento, deberá informarse de manera clara que Usted revoca el consentimiento para utilizar sus Datos Personales tratados por el Responsable.

A partir de la recepción de la Solicitud ARCO o la Solicitud de Revocación, el Departamento de Cumplimiento del Responsable, tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, para contestarle la solicitud. La revocación se hará efectiva dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

De resultar procedente la Solicitud ARCO o la Solicitud de Revocación, según sea el caso, el Responsable la hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya comunicado la resolución a que se refiere el párrafo inmediato anterior, plazo que se podrá ampliar por una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

## **VI. USO DE COOKIES Y OTRAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

El Responsable y sus proveedores de servicios podrán utilizar tecnologías de Internet tales como *cookies* u *web beacons* (contadores de visitantes) a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de la red mundial denominada "Internet", así como brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página y utilizar nuestras aplicaciones tecnológicas o móviles. Asimismo, dichas tecnologías son utilizadas por el Responsable para recopilar información de su computadora y de su dispositivo móvil, incluyendo el dominio y el host que utiliza para acceder a la red mundial denominada "Internet"; la dirección IP (*Internet Protocol*) de su dispositivo; geolocalización del dispositivo móvil y otra información de y sobre su dispositivo (tales como las características del dispositivo, configuración, aplicaciones, información almacenada y uso) y portador; el software del navegador y sistema operativo que utiliza; sitios web que ha visitado; perfil social e información de la red; la fecha y hora de acceso al sitio web del Responsable; la dirección de Internet que utiliza para acceder de manera indirecta (es decir, a través de un vínculo) al sitio web del Responsable cuando nos visita y la información de *cookies*.

La información anteriormente mencionada será utilizada y podrá ser transmitida por el Responsable para los fines, con las personas y en los casos descritos en las Secciones II (*¿Para qué utilizamos su información?*) y III (*¿Con quién compartimos su información?*) del presente Aviso de Privacidad.

El Responsable ha diseñado su sitio web y aplicaciones para que Usted pueda administrar las *cookies* o herramientas tecnológicas similares. El Responsable sólo leerá o escribirá *cookies* en base a su nivel de preferencia; en el entendido, sin embargo, de que las *cookies* almacenadas antes de que cambie su nivel de preferencia se mantendrán en su dispositivo y para eliminarlas será necesario que acceda a la configuración y funciones propias de su

navegador. No obstante, le pedimos tomar en cuenta que si desactiva todas las *cookies* en su navegador, las características del sitio o aplicación del Responsable podrían verse limitadas, afectando la capacidad para completar su transacción. Usted puede utilizar la herramienta de elección de cookies que viene integrado por default en el browser que utilice para acceder a la aplicación del Responsable.

Si Usted lo solicita, el Responsable le proporcionará soporte para la solución de problemas relacionados con el uso de la aplicación del Responsable, incluido el uso o la desactivación de *cookies*, a través de nuestro call center, para comunicarse con ellos favor de marcar al teléfono +(506) 4800-1703, o enviar un correo electrónico a: [datospersonales@airpak.cr](mailto:datospersonales@airpak.cr)

## **VII. CAMBIOS AL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD.**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, reglamentarios o normativos, de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas y políticas de privacidad, de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas, por lo que el Responsable se reserva el derecho de modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento.

En caso de que se realice cualquier modificación, cambio o actualización al presente Aviso de Privacidad, el Responsable lo notificará mediante la publicación de un aviso en el sitio web del Responsable, o mediante el envío del nuevo aviso de privacidad o los cambios correspondientes, a elección del Responsable, a la dirección de correo electrónico que Usted le haya proporcionado al Responsable.

## **VIII. SEGURIDAD.**

Empleamos estándares aceptados por la industria para proteger la información que nos envía.

Hemos implementado la tecnología de cifrado de capa de puertos seguros (SSL, por sus siglas en inglés) para proteger su información confidencial, que se transmite al hacer uso de los servicios del Responsable. También requerimos un nombre de usuario y contraseña por cada usuario que quiera acceder a los servicios del Responsable. Sin embargo, ningún método de transmisión por Internet o método de almacenamiento electrónico es 100% seguro. Por lo tanto no podemos garantizar su seguridad absoluta.

Si tiene alguna pregunta sobre la seguridad de nuestros servicios, puede comunicarse con nosotros escribiendo a: [datospersonales@airpak.cr](mailto:datospersonales@airpak.cr)

## **IX. ENLACES A SITIOS DE TERCEROS.**

La prestación de los servicios del Responsable puede incluir enlaces a otros sitios web cuyas prácticas de privacidad pueden diferir de aquellas establecidas por el Responsable. Si envía datos personales a cualquiera de estos sitios, su información se regirá por las políticas de privacidad de ellos. Le alentamos a que lea detenidamente la política de privacidad de cualquier sitio que visite.

## **X. ACUERDO TOTAL.**

Usted, como titular de los Datos Personales, manifiesta haber leído y estar de acuerdo con los términos y condiciones del presente Aviso de Privacidad, mismo que fue puesto a su disposición, y que conoce la finalidad de la recolección y tratamiento de sus Datos Personales y la Información Personal Generada, así como el procedimiento para el ejercicio de sus Derechos ARCO y la revocación de su consentimiento.