

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Identificación del responsable

RÍVORA GROUP S.A.S., identificada con NIT **901.997.993-5**, que opera comercialmente bajo la marca **RÍVORA STAYS**, es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de su página web, formularios digitales, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, plataformas de reservas y demás canales físicos o digitales utilizados en el desarrollo de sus actividades.

Dirección de atención y notificaciones: Cra 3 # 8-96 – Cartagena de Indias, Colombia

Correo electrónico: info@rivorastays.com

Teléfono y WhatsApp: +57 321 617 8831

Página web: www.rivorastays.com

2. Objeto y alcance

La presente política establece los lineamientos aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización y supresión de los datos personales tratados por RÍVORA STAYS.

Esta política se aplica, según corresponda, a:

- Visitantes de la página web.
- Personas que diligencien formularios publicitarios o comerciales.
- Propietarios e inversionistas interesados en nuestros servicios.
- Propietarios de inmuebles operados o administrados por RÍVORA STAYS.
- Huéspedes y viajeros.
- Clientes, clientes potenciales, proveedores, contratistas y aliados.
- Candidatos a procesos de selección.
- Personas que se comuniquen con RÍVORA STAYS por cualquier canal.

3. Datos que podemos recopilar

Dependiendo de la relación existente con el titular, RÍVORA STAYS podrá recopilar y tratar:

Datos de identificación y contacto

Nombre, apellidos, número de identificación, nacionalidad, fecha de nacimiento, dirección, ciudad, país, correo electrónico, teléfono y número de WhatsApp.

Datos relacionados con huéspedes y reservas

Fechas de ingreso y salida, número de acompañantes, información de la reserva, preferencias de alojamiento, solicitudes especiales, comunicaciones, novedades e información requerida para el cumplimiento de obligaciones turísticas, migratorias o administrativas.

Datos relacionados con propietarios e inversionistas

Información del inmueble, ubicación, características, documentación, datos contractuales, bancarios, tributarios, comerciales y financieros necesarios para evaluar, estructurar o ejecutar servicios de operación y administración.

Datos de pagos y facturación

Información necesaria para facturar, procesar pagos, realizar liquidaciones, recaudos, devoluciones y conciliaciones.

Cuando los pagos sean procesados directamente por entidades financieras, pasarelas o plataformas externas, RÍVORA STAYS podrá no tener acceso a los datos completos del medio de pago.

Datos digitales

Dirección IP, navegador, dispositivo, sistema operativo, actividad en la página web, páginas visitadas, cookies, identificadores publicitarios e información sobre interacción con formularios, anuncios y campañas.

Comunicaciones

Correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, solicitudes, formularios, registros de atención y demás comunicaciones sostenidas con RÍVORA STAYS.

4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán utilizarse para:

1. Atender solicitudes, consultas, cotizaciones y propuestas.
2. Contactar a personas interesadas en servicios de operación turística, administración hotelera, rentas cortas, alojamiento, proyectos inmobiliarios o inversión.
3. Gestionar relaciones comerciales y contractuales con propietarios, huéspedes, proveedores, aliados y contratistas.
4. Gestionar reservas, confirmaciones, pagos, modificaciones, cancelaciones, ingresos, salidas y atención al huésped.

5. Publicar y comercializar propiedades en plataformas digitales, canales directos, agencias y demás medios de distribución.
6. Gestionar la operación de los inmuebles, incluyendo limpieza, mantenimiento, seguridad, inventarios y atención de novedades.
7. Preparar informes operativos, comerciales, financieros y estadísticos.
8. Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables, turísticas, migratorias, contractuales y administrativas.
9. Verificar identidad, prevenir fraudes, suplantaciones, incumplimientos y actividades ilícitas.
10. Atender peticiones, quejas, reclamos, incidentes, solicitudes de garantía y procesos de servicio al cliente.
11. Enviar información sobre servicios, proyectos, propiedades, eventos, contenidos, promociones y novedades, cuando el titular haya autorizado comunicaciones comerciales.
12. Realizar análisis de mercado, segmentación de audiencias, medición de campañas, remarketing y mejora de nuestros servicios y canales digitales.
13. Gestionar procesos de selección, contratación y vinculación de trabajadores, contratistas y proveedores.
14. Responder requerimientos de autoridades administrativas, judiciales, tributarias, migratorias o de policía.

5. Autorización

RÍVORA STAYS solicitará autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales cuando esta sea requerida por la ley.

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Formularios físicos o electrónicos.
- Casillas de aceptación.
- Contratos.
- Correos electrónicos.
- Mensajes de WhatsApp.
- Grabaciones.
- Cualquier conducta inequívoca que permita concluir razonablemente que el titular autorizó el tratamiento.

RÍVORA STAYS conservará evidencia de las autorizaciones obtenidas.

6. Comunicaciones comerciales

Con autorización del titular, RÍVORA STAYS podrá enviar información comercial mediante correo electrónico, WhatsApp, llamadas, mensajes de texto, redes sociales u otros canales autorizados.

El titular podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir este tipo de comunicaciones:

- Respondiendo al mensaje con la solicitud de retiro.
- Utilizando el mecanismo de cancelación disponible.
- Escribiendo a info@rivorastays.com.

La cancelación de comunicaciones comerciales no afectará el envío de mensajes necesarios para ejecutar reservas, contratos, pagos, solicitudes de servicio, obligaciones legales o situaciones de seguridad.

7. Cookies y tecnologías digitales

La página web de RÍVORA STAYS podrá utilizar cookies, píxeles y tecnologías similares para:

- Permitir el funcionamiento del sitio.
- Recordar preferencias.
- Analizar tráfico y comportamiento de navegación.
- Medir campañas publicitarias.
- Personalizar contenidos.
- Crear audiencias y realizar remarketing.
- Mejorar la experiencia del usuario.

Estas tecnologías pueden incluir servicios proporcionados por Meta, Google y otros proveedores tecnológicos.

El usuario podrá administrar o eliminar las cookies desde la configuración de su navegador. La desactivación de determinadas cookies podría limitar algunas funciones de la página.

8. Entrega y tratamiento por terceros

RÍVORA STAYS podrá compartir o transmitir datos personales, cuando resulte necesario para las finalidades autorizadas, con:

- Plataformas de reservas y agencias de viajes.
- Proveedores de software hotelero, sistemas de reservas y CRM.
- Pasarelas de pagos y entidades financieras.

- Proveedores de almacenamiento, alojamiento web y servicios en la nube.
- Plataformas de publicidad y analítica.
- Proveedores de mensajería y comunicaciones.
- Propietarios de los inmuebles relacionados con la operación.
- Proveedores operativos, contables, jurídicos, tecnológicos o de seguridad.
- Autoridades competentes.

Los terceros que actúen como encargados deberán utilizar la información únicamente para las actividades encomendadas y adoptar medidas razonables de confidencialidad y seguridad.

RÍVORA STAYS no comercializa ni vende datos personales.

9. Tratamiento internacional de información

Algunas plataformas digitales, proveedores tecnológicos, sistemas de reservas o servicios en la nube pueden almacenar o procesar información fuera de Colombia.

En estos casos, RÍVORA STAYS procurará que el tratamiento se realice bajo condiciones contractuales y medidas de protección adecuadas, conforme a la legislación aplicable.

10. Datos sensibles y datos de menores

RÍVORA STAYS evitará recolectar datos sensibles salvo cuando resulten estrictamente necesarios para prestar un servicio, atender una situación particular, cumplir una obligación legal o proteger intereses vitales del titular.

Cuando sea necesario recolectarlos, se informará al titular que no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo que exista una obligación legal aplicable.

El tratamiento de información de niños, niñas y adolescentes se realizará respetando su interés superior y sus derechos fundamentales. Cuando corresponda, la autorización deberá ser otorgada por sus padres o representantes legales.

11. Seguridad de la información

RÍVORA STAYS adopta medidas administrativas, humanas y tecnológicas razonables para proteger la información contra pérdida, adulteración, consulta, uso, divulgación o acceso no autorizado.

No obstante, ningún sistema de almacenamiento o transmisión electrónica puede garantizar una seguridad absoluta.

12. Conservación de los datos

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados y durante los períodos adicionales exigidos por obligaciones legales, tributarias, contables, contractuales o administrativas.

Cuando la información deje de ser necesaria, podrá ser eliminada, anonimizada o archivada de manera segura, según corresponda.

13. Derechos de los titulares

Los titulares podrán:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando sea procedente.
3. Solicitar información sobre el uso dado a sus datos.
4. Acceder gratuitamente a su información personal.
5. Solicitar la supresión de los datos o revocar la autorización, cuando legalmente proceda.
6. Presentar consultas, peticiones y reclamos.
7. Presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de haber agotado el trámite correspondiente ante RÍVORA STAYS.

14. Procedimiento para consultas y reclamos

Las solicitudes relacionadas con datos personales deberán enviarse a:

Correo electrónico: info@rivorastays.com

Asunto: Protección de datos personales

La solicitud deberá indicar:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Información de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Documentos que acrediten la representación, cuando actúe un apoderado o representante.

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no es posible responder dentro de ese término, se informará la razón y

la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Los reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día siguiente de su recepción completa. Si no es posible responder dentro de ese término, se informará la razón y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

15. Enlaces de terceros

La página web podrá contener enlaces hacia plataformas de reservas, redes sociales, pasarelas de pago o sitios administrados por terceros.

RÍVORA STAYS no controla sus prácticas de privacidad. El usuario deberá consultar las políticas aplicables en cada plataforma.

16. Modificaciones

RÍVORA STAYS podrá modificar esta política para adaptarla a cambios legales, tecnológicos, comerciales u operativos.

La versión vigente estará disponible permanentemente en la página web de RÍVORA STAYS. Cuando se realicen cambios sustanciales que afecten las finalidades autorizadas, se informará a los titulares por un medio razonable.

17. Vigencia

Esta política permanecerá vigente mientras RÍVORA STAYS realice tratamiento de datos personales y mientras subsistan las finalidades y obligaciones legales relacionadas con dicha información.