VIAJEROS CON SABOR

TOURS PRIVADOS · MEDELLÍN Y ANTIOQUIA

POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Privacidad y datos personales

Qué información utilizamos, cómo la conservamos y cómo puedes ejercer tus derechos.

EN ESTE DOCUMENTO

Datos y autorizaciones 02-03

Acceso y herramientas digitales 04

Ofertas y conservación 05

Derechos y protección de la información 06-07

REAL ESTATE CAPITAL COLOMBIA SAS

NIT 901630707-1 · RNT 204034 · Agencia de viajes operadora

REVISIÓN 03 · 17 SEPTIEMBRE 2026 · VERSIÓN PARA REVISIÓN

01 Responsable y alcance

Viajeros con Sabor es una marca comercial operada por **REAL ESTATE CAPITAL COLOMBIA SAS**, NIT **901630707-1**, con domicilio en Medellín, Colombia. Esta sociedad es responsable de decidir las finalidades y el tratamiento de los datos descritos en esta política.

Esta política explica qué información tratamos para cotizar, reservar y prestar nuestros tours privados, atender solicitudes y cumplir obligaciones legales. Comprende la información recibida por nuestros canales de atención y, cuando estén habilitadas, las funciones de reserva y pago de la web.

Atención de protección de datos: la persona designada por la empresa centraliza solicitudes, autorizaciones, accesos y depuración. Correo: **concierge@realestatecol.com.co**. Teléfono y WhatsApp: **+57 302 2198159**. Dirección: **Cl. 26, Av. Las Palmas #38-26, Edificio BIO26, Medellín, Colombia**.

02 Información que utilizamos

Recogemos únicamente información pertinente para una finalidad informada. El tratamiento comprende su recepción, organización, almacenamiento, consulta, uso, comunicación autorizada y eliminación.

Reservas y atención: identificación y contacto de quien reserva, experiencia, fecha, número y edad de los viajeros, puntos de recogida y regreso, y comunicaciones necesarias para organizar el servicio o tramitar solicitudes.

Asistencia médica: nombre, apellidos, correo electrónico y número de documento de identidad o pasaporte de cada participante para emitir su tarjeta con Colasistencia. Para esta finalidad no solicitamos una fotografía del documento.

Facturación y pagos: datos de identificación y facturación, referencias y estado de la transacción, y soportes tributarios pertinentes. Los soportes de una eventual exención se gestionan fuera de la compra por internet. Una copia del documento no es un requisito ordinario para expedir factura; la nacionalidad extranjera no acredita por sí sola una exención.

Las necesidades de salud o movilidad, los permisos para ofertas y las imágenes se tratan conforme a los apartados específicos de esta política.

03 Autorización y reservas de grupos

Antes de recoger datos informaremos su finalidad, el responsable y los canales para ejercer derechos. Solicitaremos autorización cuando corresponda y conservaremos evidencia que permita consultar posteriormente el texto informado y la respuesta. Leer la política, guardar silencio o pagar la reserva no concede por sí solo todos los permisos.

En las reservas de grupos, la solicitud escrita se dirige a **quien realiza la reserva y coordina el grupo**. Esta persona reunirá y reenviará las autorizaciones escritas de cada adulto junto con sus datos. Podrán utilizarse respuestas por WhatsApp al texto facilitado por VCS, sin un formulario ni un enlace individual adicional.

La evidencia debe permitir identificar al adulto que autoriza y el alcance de su decisión. El coordinador transmite los permisos; su propia aceptación no sustituye la de los acompañantes. Se conservará únicamente la parte necesaria de la comunicación.

El permiso para gestionar el tour no incluye automáticamente publicidad, uso de imágenes ni información sensible. Si una norma permite tratar datos sin autorización, limitaremos ese uso a la finalidad y las condiciones de la excepción aplicable.

04 Información sensible y menores de edad

Las alergias, restricciones alimentarias o necesidades de movilidad pueden revelar información de salud. Comunicarlas es voluntario. Cuando constituyan datos sensibles, explicaremos su finalidad y solicitaremos autorización explícita para gestionarlos desde VCS. No exigimos historias clínicas completas como requisito general ni utilizamos estos datos para publicidad.

Ninguna actividad se condicionará a otorgar autorización para datos sensibles. Podremos explicar las características y exigencias de la experiencia y las alternativas disponibles, respetando la decisión del viajero de no suministrar esa información.

Los datos de menores se tratarán únicamente cuando sea procedente para su participación, seguridad y asistencia, respetando su interés superior y sus derechos. Se informará el carácter facultativo de las respuestas sobre sus datos y se explicará qué gestiones requieren información para poder realizarse.

La autorización corresponde al representante legal y debe considerar la opinión del menor según su madurez. Viajar con un adulto autorizado no convierte a ese acompañante en representante legal. **No utilizaremos imágenes de menores identificables en redes sociales ni publicidad**, incluidas fotografías de grupo.

05 Acceso y destinatarios de los datos

El equipo interno de servicio al cliente accede al WhatsApp de atención para gestionar las solicitudes y reservas. Sus contratos incluyen compromisos de confidencialidad. El acceso debe limitarse a la información necesaria para las funciones de cada persona.

Proveedores de las actividades: las reservas se realizan a nombre de la empresa y no se les suministran datos de los clientes.

Colasistencia: recibe los nombres, apellidos, correos y números de documento o pasaporte necesarios para emitir las tarjetas de asistencia. Este flujo tiene una finalidad específica y no autoriza su uso publicitario.

Archivo en Drive: el contador tendrá acceso únicamente a los soportes contables y tributarios. Las autorizaciones y reclamaciones de los clientes quedarán bajo acceso exclusivo de la persona designada por VCS para la protección de datos. Esta regla de archivo es independiente del acceso del equipo al canal de atención.

También atenderemos requerimientos de autoridades competentes cuando exista fundamento legal. La entrega se limitará a la información que corresponda a ese requerimiento.

06 Herramientas digitales y pagos

Utilizamos WhatsApp para atender consultas y reservas, y Google Drive para conservar los documentos necesarios. Son servicios tecnológicos distintos de los proveedores de las actividades turísticas; sus operadores tratan información conforme a sus funciones y condiciones de privacidad.

Cuando esté habilitado el pago por **Bold**, compartiremos con la pasarela el nombre, correo, teléfono y datos de la orden necesarios para tramitarlo. Los datos del medio de pago se introducen en la pasarela. VCS utiliza la referencia y el estado de la transacción para gestionar y confirmar la reserva.

La web utiliza recursos de Google para mostrar tipografías y fotografías de reseñas. Al solicitarlos, el proveedor puede recibir información técnica de conexión. Esto no equivale por sí solo al uso de Google Analytics.

La medición con **Google Analytics**, cuando se habilite, requerirá la autorización correspondiente y se limitará a conocer visitas, procedencia y uso de las reservas, sin remarketing. No enviaremos nombres, documentos, contactos ni información de salud en los eventos de medición.

Cuando estos servicios impliquen tratamiento fuera de Colombia, limitaremos los datos a la finalidad informada y aplicaremos las garantías legales y contractuales exigibles. No se autoriza un uso indiscriminado de la información. Puedes consultar los usos de cookies y las opciones disponibles en nuestra Política de Cookies.

07 Ofertas e imágenes de adultos

Las ofertas por correo electrónico o WhatsApp requerirán un permiso opcional para comunicaciones de **Viajeros con Sabor**. Aceptar una reserva no habilita campañas de otras marcas de Real Group. Rechazar o retirar este permiso no impide recibir el servicio contratado ni las comunicaciones necesarias para prestarlo.

Para publicar fotografías o videos de adultos identificables en redes sociales o publicidad solicitaremos una autorización específica de cada persona, con los usos y medios informados. Quien reserva no concede por sí solo derechos sobre la imagen de sus acompañantes.

El titular podrá solicitar el cese de publicidad o el retiro de imágenes por nuestros canales de atención. Tramitaremos el retiro respecto de los contenidos bajo control de VCS y las gestiones que correspondan ante terceros. El permiso no será una cesión perpetua e irrevocable ni una condición para participar en el tour.

08 Conservación y eliminación

Eliminaremos las conversaciones de atención el **31 de diciembre de cada año**, guardando previamente en Drive solo los soportes necesarios. No archivaremos chats completos de forma indiscriminada.

Información	Conservación
Libros y soportes comerciales y contables	Diez años desde el último asiento, documento o comprobante (Ley 962 de 2005, art. 28), salvo obligación especial aplicable.
Reservas y reclamaciones	Hasta cerrar su gestión y cumplir los plazos legales de conservación o responsabilidad del soporte.
Autorizaciones	Durante el tratamiento y el plazo necesario para acreditar su legitimidad o atender reclamaciones.
Salud y movilidad	Hasta concluir la actividad y los incidentes relacionados, salvo deber legal de conservar un soporte.
Ofertas e imágenes	Mientras exista autorización y continúe la finalidad; al retirarla cesa el uso y solo se guarda la prueba necesaria.

Cumplida la finalidad y vencido el plazo aplicable, eliminaremos o anonimizaremos la información. Una reclamación u orden de autoridad puede exigir conservar su soporte hasta que termine. La fecha anual no aplaza solicitudes de supresión procedentes.

La eliminación incluye archivos y copias bajo control de VCS; no borra registros que terceros deban conservar por sus propias obligaciones.

09 Derechos de los titulares

Puedes conocer y consultar tus datos, pedir su actualización o corrección, solicitar prueba de la autorización y conocer el uso que les hemos dado. También puedes pedir la supresión o revocar permisos cuando proceda, y acceder gratuitamente a tu información en los términos legales.

Si necesitamos conservar un soporte por una obligación legal o contractual, explicaremos la razón y el alcance de esa conservación al responder. Ello no habilita finalidades distintas, como continuar enviando publicidad después de retirar el permiso.

Puedes actuar directamente o por medio de un representante que acredite esa calidad. La verificación de identidad será proporcional a la solicitud y no exigirá de forma automática una fotografía del documento.

Si consideras vulnerados tus derechos, puedes acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, después de agotar la consulta o reclamación correspondiente ante el responsable o encargado.

10 Solicitudes y plazos de respuesta

Escribe a **concierge@realestatecol.com.co** o al WhatsApp **+57 302 2198159**, indicando tu nombre, la solicitud, un medio para responder y, cuando corresponda, la representación o los soportes pertinentes. Las solicitudes se remitirán a la persona designada por VCS para protección de datos. No necesitas comprar un servicio para ejercer estos derechos. Dejaremos constancia de recepción y una referencia para consultar el estado por estos canales, sin exigir una nueva solicitud para el seguimiento.

Consultas: respuesta en un máximo de **10 días hábiles** desde su recepción. Si no es posible responder en ese término, informaremos oportunamente las razones y la nueva fecha, con una ampliación máxima de **5 días hábiles** desde el vencimiento inicial.

Reclamos: respuesta en un máximo de **15 días hábiles**, contados desde el día siguiente a su recepción. Una ampliación motivada se informará antes de vencer ese plazo y no superará **8 días hábiles** adicionales.

Si el reclamo está incompleto, solicitaremos subsanarlo dentro de los **5 días siguientes** a su recepción. Si transcurren **2 meses** desde el requerimiento sin recibir la información, se entenderá desistido. Cuando no seamos competentes, trasladaremos el reclamo en un máximo de **2 días hábiles** e informaremos al interesado.

Recibido el reclamo completo, incorporaremos la anotación de reclamo en trámite y su motivo en un máximo de **2 días hábiles**, y la mantendremos hasta resolverlo.

SEGURIDAD Y VIGENCIA

11 Seguridad y confidencialidad

La empresa deberá aplicar controles de acceso según funciones, deberes de reserva y medidas técnicas y administrativas proporcionales a los datos que maneja. Los documentos de identidad y los soportes tributarios no se utilizarán para campañas ni se pondrán a disposición pública.

La conservación, consulta y eliminación de archivos deberá respetar las restricciones de acceso de esta política, también en dispositivos y copias bajo control de VCS. Las medidas no eximen a la empresa de atender incidentes ni de cumplir las comunicaciones que exija la normativa.

Si adviertes un acceso no autorizado, pérdida o envío equivocado de información, comunícalo a **concierge@realestatecol.com.co** o al **+57 302 2198159** para su evaluación. No envíes contraseñas ni datos completos de tarjetas por estos canales.

12 Vigencia y cambios de la política

Revisión 03 del 17 de septiembre de 2026, preparada para aprobación y publicación. Esta política entrará en vigor cuando VCS la adopte y publique; la fecha de revisión identifica la edición del documento.

Las bases de datos y archivos se conservarán conforme a las finalidades y plazos del apartado 8. No se mantendrán datos personales indefinidamente por el solo hecho de haber prestado un servicio.

Los cambios sustanciales se comunicarán oportunamente antes de implementarlos. Si una nueva finalidad requiere autorización, solicitaremos el permiso correspondiente. Esta política se rige por la normativa colombiana y estará disponible antes de recoger información.

REFERENCIAS LEGALES

Ley 1581 de 2012 · Protección de datos personales

Decreto 1074 de 2015 · Autorización y conservación

Decreto 1074 de 2015 · Acceso y responsabilidad

Ley 962 de 2005 · Artículo 28