



2025

Políticas, Condiciones y Tratamiento de Datos Personales

Santisana Xperience Kairu S.A.S

1. Introducción

El presente documento establece las políticas, condiciones de uso y tratamiento de datos personales aplicables a los servicios ofrecidos por **Santisana Xperience** con número de RUC 1793230582001, con domicilio principal en la ciudad de QUITO, Av. de la Prensa y Flavio Alfaro, edificio Gardina, en cumplimiento de la normativa vigente en Ecuador y de los principios de transparencia, responsabilidad y protección al usuario.

2. Alcance

Estas políticas aplican a todos los clientes, usuarios, proveedores y colaboradores que interactúan con **Santisana Xperience** a través de sus plataformas digitales, canales de comunicación, redes sociales y servicios turísticos.

2.1 Marco Normativo

Con el propósito de dar un adecuado tratamiento a los datos personales, **Santisana Xperience** ha identificado el siguiente marco normativo que articula las disposiciones de protección de los datos personales, su confidencialidad y los derechos de los titulares: •

- Constitución de la República del Ecuador 2008: En su artículo 92 la Constitución establece lo siguiente: “(...) Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Así mismo tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados. (...)”.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales: La cual busca garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela.
- En general, para la aplicación e interpretación del presente manual, cuando fuere procedente, se aplicarán las demás normas que regulen o complementen lo concerniente a la protección de datos personales.

3. Condiciones Generales de Servicio

3.1 Naturaleza del servicio

Santisana Xperience ofrece servicios turísticos nacionales e internacionales, cruceros, experiencias personalizadas, tours, asesoría de viajes y actividades complementarias relacionadas.

3.2 Reservas y pagos

- Las reservas están sujetas a disponibilidad.
- Los precios pueden variar sin previo aviso hasta que se confirme la reserva.
- Los pagos deberán realizarse a través de los canales autorizados por **Santisana Xperience**.
- Algunos servicios requieren abonos no reembolsables según políticas de proveedores externos.

3.3 Cancelaciones y reembolsos

- Las cancelaciones deberán solicitarse por escrito.
- Los reembolsos dependerán de los términos del proveedor del servicio (aerolíneas, cruceros, hoteles, operadores locales, etc.).
- **Santisana Xperience** no se responsabiliza por penalidades ajenas, pero gestionará el trámite en favor del cliente.

3.4 Responsabilidades del usuario

- Proporcionar información verídica para reservas.
- Cumplir con requisitos migratorios, sanitarios y de seguridad.
- Revisar las políticas del proveedor específico de cada servicio contratado.

3.5 Responsabilidades de Santisana Xperience

- Gestionar reservas de manera profesional y transparente.
- Informar al cliente sobre requisitos, políticas y condiciones relevantes.
- Proteger los datos personales del usuario.

4. Políticas de Privacidad y Datos Personales

4.1 Información recopilada

Santisana Xperience puede recopilar:

- Datos de identificación: nombre, número de documento, fecha de nacimiento.
- Datos de contacto: teléfono, correo electrónico, dirección.
- Información necesaria para viajes: pasaportes, contactos de emergencia, preferencias de viaje.
- Datos de transacciones: historial de reservas, pagos y solicitudes.

4.2 Finalidad del tratamiento de datos

Los datos personales se utilizarán para:

- Gestionar reservas y procesos logísticos.

- Emitir documentos de viaje.
- Cumplir requisitos legales o migratorios.
- Enviar comunicaciones informativas o promocionales (previo consentimiento del usuario).
- Mejorar la experiencia y calidad del servicio.

4.3 Conservación de datos

Los datos serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades mencionadas o de acuerdo con las obligaciones legales aplicables.

4.4 Derechos del titular de los datos

El usuario puede solicitar:

- Acceso a su información personal.
- Rectificación o actualización de datos.
- Eliminación o anonimización, cuando sea aplicable.
- Revocatoria de consentimiento.

Las solicitudes pueden realizarse al correo oficial de la agencia.

4.5 Seguridad de la información

Santisana Xperience implementa medidas tecnológicas y administrativas para proteger la información contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o divulgación.

5. Uso de Plataformas Digitales

5.1 Sitio web y redes sociales

- El contenido es propiedad de **Santisana Xperience**.
- No se permite su reproducción sin autorización.

5.2 Cookies y tecnologías similares

El sitio web puede utilizar cookies para mejorar la experiencia del usuario. Este podrá gestionar su uso desde su navegador.

6. Limitación de Responsabilidad

Santisana Xperience actúa como intermediario entre el cliente y los proveedores de servicios turísticos. No se responsabiliza por:

- Cancelaciones, retrasos o modificaciones realizadas por proveedores externos.
- Problemas migratorios o documentales del pasajero.

- Eventos de fuerza mayor, desastres naturales o situaciones ajenas al control de la agencia.

7. Modificaciones de las Políticas

Santisana Xperience podrá actualizar estas políticas en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales.

8. Contacto

Para consultas relacionadas con estas políticas o para ejercer derechos sobre sus datos personales: **Santisana Xperience**

Correo: santisanaexperiencie@gmail.com

Teléfono: +593 960711056

Dirección: Quito, Ecuador