



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 numero 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: santisanaexperience@gmail.com  
Teléfono: +593 960711056  
Dirección: Quito, Ecuador