

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Fecha de creación: 18 de mayo de 2026

Fecha de última actualización: 3 de septiembre de 2026

Vigente desde: 3 de septiembre de 2026

INTRODUCCIÓN

En **PORTA REAL**, la protección de su privacidad y de sus datos personales es una prioridad. Queremos que usted tenga claridad sobre qué información recopilamos, para qué la usamos, con quién la compartimos y cómo la protegemos.

En esta Política le explicamos qué es un dato personal, quién es el responsable de su tratamiento, qué datos recopilamos según cómo use la plataforma, qué derechos tiene sobre su información, cómo puede ejercerlos y cuáles son nuestros medios de contacto para cualquier consulta o solicitud. Esta Política se rige por la Ley N.º 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y su reglamento.

I. ¿QUÉ SON DATOS PERSONALES?

Nos referimos a cualquier información que podría usarse para identificarle, ya sea de forma directa o indirecta: por ejemplo, su nombre, su correo electrónico, su número de teléfono, su dirección IP o una combinación de datos que, en conjunto, permita saber quién es usted.

II. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO?

El Responsable de recopilar, administrar y determinar la finalidad de los datos personales que usted comparte al utilizar nuestro sitio es:

3-102-939791 SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Cédula Jurídica: 3-102-939791

Domicilio Social: Condominio Blue, Casa 21, Residencial Los Arcos, Heredia, Costa Rica

3-102-939791 Sociedad de Responsabilidad Limitada (en adelante, "PORTA REAL"), inscrita en el Registro Nacional de Costa Rica bajo Tomo 2025, Asiento 571526, pone a disposición de los usuarios de internet la plataforma alojada en este sitio web, así como los contenidos comprendidos en ella. **PORTA REAL®** es marca de servicios registrada bajo el Registro N.º 414509 ante el Registro de la Propiedad Intelectual, y es la identidad comercial con la que operamos.

III. ¿QUÉ DATOS RECOPIAMOS?

a. Si usted es una persona usuaria registrada

Recopilamos:

- **Identificación y contacto:** nombre, apellidos, correo electrónico, número de teléfono y WhatsApp, foto de perfil, dirección (provincia, cantón, distrito).
- **Documento de identidad (cédula):** cuando lo solicitamos, se recopila **exclusivamente con fines de verificación de identidad**. No lo usamos para ninguna otra finalidad.
- **Información de pago con tarjeta** (cuando el pago con tarjeta esté habilitado): el número de tarjeta, la fecha de vencimiento, el código de seguridad y el nombre del titular son capturados y procesados directamente por **TILOPAY SOLUCIONES COMERCIALES LTDA**, cédula jurídica **3-102-833000**, pasarela de pago externa. PORTA REAL no recopila, no almacena y no tiene acceso a esos datos; únicamente recibe de la pasarela la confirmación del resultado del pago y los datos mínimos de referencia de la transacción.
- **Datos de pago manual** cuando elige pagar por SINPE Móvil o transferencia bancaria: el número de teléfono o cuenta desde la que envía el dinero, el código de referencia del cobro, la nota que agregue y el comprobante de pago que adjunte voluntariamente, verificados directamente por PORTA REAL sin intervención de la pasarela de pago.
- **Datos de su publicación inmobiliaria:** ubicación, precio, características, información de contacto que autoriza mostrar, así como los documentos, videos e imágenes adjuntos a su publicación — incluyendo los importados mediante URL o archivo externo, sobre los cuales declara tener titularidad o autorización.
- **Verificación de antecedentes para agentes y agencias:** este servicio **no se encuentra activo por el momento**; cuando se habilite, estará regulado por una política específica que le informaremos antes de cualquier tratamiento.
- **Reseñas y calificaciones sobre agentes:** cuando esta funcionalidad esté disponible, recopilaremos las reseñas y calificaciones que publique y las que reciba.
- **Preferencias e intereses inmobiliarios:** favoritos, colecciones, alertas de búsqueda y notas privadas.
- **Historial de búsquedas:** incluyendo la búsqueda inteligente en lenguaje natural (ver la sección V, que identifica al proveedor de inteligencia artificial y qué se le transmite; le recomendamos no incluir datos sensibles en sus consultas).
- **Información de asistencia al cliente** y comunicaciones con nuestro equipo de soporte.
- **Mensajería interna entre personas usuarias:** los mensajes y archivos adjuntos que intercambie dentro de la plataforma (sin cifrado de extremo a extremo; evite compartir datos sensibles).

- **Datos de conexión y uso, datos técnicos de navegación y cambios de cuenta** (estos últimos conservados con fines de auditoría), y cualquier otra información que nos proporcione voluntariamente.

b. Si utiliza la capa profesional (Red Porta, CRM y custodia de documentos)

Si activa las funcionalidades profesionales de la plataforma — la **Red de Agentes de Porta** (la «Red Porta» o «la Red»), el CRM y la custodia de documentos —, recopilamos además:

- **Términos de comisión:** las condiciones de comisión compartida que publique sobre sus anuncios (si comparte comisión, porcentaje, condiciones, tipo de acuerdo y ventana de atribución). Estos términos son confidenciales entre miembros de la Red y nunca son públicos.
- **Registros de alianzas:** las solicitudes, aceptaciones y finalizaciones de alianzas entre profesionales. La existencia de una alianza es privada: quién trabaja con quién nunca se muestra públicamente.
- **Registros de colaboraciones:** los términos congelados al momento de la aceptación, los eventos de la colaboración y los enlaces de compartición que genere.
- **Registros de compradores referidos (seudonimizados):** cuando una persona compradora contacta un anuncio a través de una colaboración, registramos el contacto de forma seudónima (por ejemplo, "Comprador #3"). La persona compradora ve un aviso en el punto de contacto: *"Tu contacto queda registrado como referido por {agente}"* (texto mostrado en la aplicación). El profesional colaborador no recibe la identidad de la persona compradora a través de este registro.
- **Documentos en custodia:** el documento de acuerdo ya firmado que cualquiera de las dos partes de una relación profesional suba a la plataforma, su huella digital (SHA-256), las confirmaciones de ambas partes y la bitácora de accesos. El acceso a un documento en custodia está limitado a las dos partes de la relación, y cada acceso queda registrado. PORTA REAL no verifica la autenticidad ni el contenido de estos documentos.
- **Datos de clientes del CRM:** si usted es agente o agencia y usa el CRM, tratamos los datos de sus clientes. Cuando el cliente es una persona usuaria de Porta, no duplicamos su información personal. Cuando registra un **cliente manual** (una persona que no es usuaria de Porta), los datos que ingresa son datos de **su** cliente: usted declara y garantiza haberlos obtenido lícitamente y contar con base legal para su uso, y PORTA REAL actúa únicamente como encargado de almacenamiento y gestión de estado de esa información, conforme a los términos de tratamiento del contrato de servicio (Términos y Condiciones). Las etapas, notas y tareas de su embudo de ventas son datos privados suyos y nunca son visibles para el cliente.
- **Citas y visitas:** cuando una persona compradora solicita una visita a una propiedad y el profesional la confirma, la persona solicitante queda registrada automáticamente como

cliente vinculado en el CRM del profesional, con los datos de contacto que la plataforma ya tiene. De igual forma, cuando usted envía un primer mensaje a un anunciante sobre una de sus propiedades, el anunciante puede registrarle como cliente en su CRM para dar seguimiento a su consulta.

- **Cohortes de demanda (participación voluntaria):** si activa explícitamente esta opción (desactivada por defecto y revocable en cualquier momento), su alerta de búsqueda se agrega a una cuadrícula anónima de demanda. Ver el detalle del procesamiento en la sección IV.

c. Registros operativos del servidor

Por razones de operación, seguridad y prevención de abuso, nuestros servidores registran lo siguiente. Estos registros se generan porque son estrictamente necesarios para la seguridad de la plataforma y la prevención del fraude y del abuso, en cumplimiento del deber de seguridad que impone el artículo 10 de la Ley 8968; no se usan para perfilarle ni para fines comerciales:

- **Búsquedas:** cada búsqueda que se ejecuta en la plataforma queda registrada con la dirección IP, el agente de usuario del navegador, los filtros aplicados y, si hay sesión iniciada, la cuenta que la realizó. Esto aplica también a visitantes sin cuenta.
- **Reportes de anuncios:** cuando usted reporta una publicación, registramos el motivo, el detalle que escriba, su dirección IP y, si tiene sesión iniciada, su cuenta, para gestionar la moderación.
- **Métricas de visualización y contacto de anuncios:** se recopilan únicamente de forma agregada, sin identidad; la dirección IP se usa de manera transitoria (con un mecanismo de deduplicación de máximo una hora) y no se almacena asociada a la métrica.

d. Si usted es visitante

Recopilamos información del dispositivo y navegador, dirección IP, datos de conexión y uso de la plataforma, historial de búsquedas (ver la sección V, que identifica al proveedor de inteligencia artificial y qué se le transmite; le recomendamos no incluir datos sensibles en sus consultas) e interacción con el sitio web. Algunos de estos datos se recopilan a través de cookies; por favor revise nuestra Política de Cookies. El plazo de conservación es de 2 años a partir de la última fecha de visita.

e. Datos de personas que no son usuarias

En algunos casos tratamos datos personales de personas que no tienen cuenta en Porta:

- **Invitaciones por correo electrónico:** cuando una agencia invita a un agente, o cuando una persona usuaria comparte una colección de propiedades, la invitación se envía a una dirección de correo que puede no pertenecer a ninguna cuenta de Porta, a solicitud de la persona o agencia que invita, quien declara contar con esa dirección legítimamente. Usamos

esa dirección únicamente para entregar la invitación y gestionar su aceptación o expiración; no la incorporamos a listas de mercadeo ni la usamos para ningún otro fin.

- **Cientes manuales del CRM:** descritos en la sección III.b — datos aportados por el agente bajo sus propias garantías de licitud.
- **Datos de contacto de terceros en contenido importado:** los documentos o URLs que una persona usuaria importa para crear una publicación pueden contener datos de contacto de terceros; la persona que importa declara contar con autorización sobre ese contenido.

Si usted no es usuaria o usuario de Porta y cree que tratamos datos suyos, escribanos a **soporte@porta.cr**. Atenderemos directamente su solicitud cuando PORTA REAL sea responsable del tratamiento (por ejemplo, las invitaciones descritas arriba). Cuando sus datos hayan sido registrados por un agente o agencia en su CRM, PORTA REAL actúa únicamente como encargado del tratamiento: trasladaremos su solicitud al agente o agencia responsable, se lo comunicaremos a usted, y colaboraremos con lo que técnicamente dependa de la plataforma.

f. Carácter obligatorio o facultativo de los datos y consecuencias de no suministrarlos

De los datos descritos en esta sección, son de suministro **obligatorio** únicamente los estrictamente necesarios para la funcionalidad que usted solicita, identificados como requeridos en el formulario correspondiente: por ejemplo, los datos de registro de la cuenta, la información mínima del anuncio exigida por la sección 6.1 de los Términos y Condiciones, el documento de identidad cuando se le solicite para completar una verificación, o los datos del medio de pago elegido. La consecuencia de no suministrarlos es que no será posible completar la acción correspondiente (crear la cuenta, publicar el anuncio, completar la verificación o procesar el pago, según el caso); no hay ninguna otra consecuencia.

Todos los demás datos son **facultativos**: negarse a suministrarlos no le impide usar la plataforma, aunque puede limitar la funcionalidad específica que depende de ellos (por ejemplo, la foto de perfil, las alertas de búsqueda o la visibilidad de su número de teléfono).

IV. ¿CÓMO UTILIZAMOS LOS DATOS QUE RECOPIAMOS?

Procesamos sus datos personales para:

- **Ofrecer y operar la plataforma PORTA REAL:** crear su cuenta, gestionar su perfil, procesar pagos, publicar y buscar propiedades, facilitar la comunicación entre personas usuarias, enviar mensajes y notificaciones, atender soporte, gestionar reseñas cuando estén disponibles, y operar la **Red de Agentes de Porta («Red Porta»):** alianzas, colaboraciones, términos de comisión, custodia de documentos, CRM y cohortes de demanda.

- **Garantizar la seguridad y prevenir el fraude:** verificar identidad, detectar actividades fraudulentas (incluyendo, en el programa de referidos, el cotejo de números de teléfono entre cuentas para detectar auto-referidos y abuso), gestionar reportes, mantener registros de auditoría y, cuando el servicio esté activo, verificar antecedentes.
- **Mantener registros de constancia y evidencia:** en las funciones profesionales (colaboraciones, alianzas y custodia de documentos), PORTA REAL registra los acuerdos, sus términos congelados y los eventos relevantes como constancia para las partes. PORTA REAL no es parte de esos acuerdos ni interviene en disputas entre personas usuarias; cada parte puede solicitar los registros de evidencia de los que es parte.
- **Desarrollar y mejorar la plataforma:** análisis de uso, mejora de nuestras funcionalidades — incluidas las asistidas por inteligencia artificial — y capacitación de nuestro equipo de soporte.
- **Cumplir obligaciones legales** conforme a la Ley 8968 y demás normativa aplicable, y atender el ejercicio de los derechos descritos en la sección VIII.
- **Realizar comunicaciones y mercadeo** únicamente cuando usted nos haya dado su consentimiento (ver sección VII).

Cohortes de demanda: cómo funciona el procesamiento

Si usted activa la participación en cohortes de demanda (opción desactivada por defecto):

- Su alerta de búsqueda se agrega a una cuadrícula anónima de demanda. Cada celda de la cuadrícula agrupa como mínimo **5 personas**; los conteos se muestran únicamente por rangos, nunca cifras exactas, y no existe ninguna función para consultar quiénes integran una celda.
- Un profesional puede expresar interés en una **celda** (una zona y tipo de búsqueda), nunca en una persona. **Los profesionales jamás reciben su identidad ni sus datos de contacto** a través de esta funcionalidad.
- Cuando hay interés en una celda que coincide con su alerta, **es Porta quien le notifica a usted**, dentro de la aplicación. Solo si usted activó las notificaciones por correo electrónico, la notificación podría llegarle también por ese medio.
- Puede silenciar a un profesional específico para no recibir más notificaciones originadas por él, y puede revocar su participación en cualquier momento; la revocación se respeta al momento de la entrega, de modo que no recibirá notificaciones posteriores a ella.

Inteligencia artificial: qué hace y qué no hace

Algunas funcionalidades usan modelos de inteligencia artificial de un tercero (ver sección V): la búsqueda en lenguaje natural, la generación asistida de descripciones y la importación asistida de publicaciones.

PORTA REAL no utiliza su contenido ni sus datos personales para entrenar modelos de inteligencia artificial propios, y contrata sus funcionalidades de IA bajo condiciones conforme a las cuales el proveedor no los utiliza para entrenar sus modelos. La finalidad de «mejora de la plataforma» descrita arriba comprende el análisis del funcionamiento de estas funcionalidades para mejorar el servicio, pero no incluye el entrenamiento de modelos con su contenido. Tenga en cuenta que el contenido que usted publica con visibilidad pública se distribuye a motores de búsqueda, asistentes de inteligencia artificial y plataformas sociales como parte del servicio de difusión (Términos y Condiciones, sección 7.3), y esos terceros lo tratan conforme a sus propias políticas, que pueden incluir el entrenamiento de modelos sobre contenido públicamente accesible. Si nuestro propio uso cambiara en el futuro, actualizaríamos esta Política y le pediríamos consentimiento previo.

Agentes y agencias como responsables independientes

Cuando usted autorice expresamente que sus datos sean compartidos con agentes vendedores o agencias inmobiliarias (por ejemplo, al contactar un anuncio o solicitar una visita), estos actuarán como Responsables Independientes del Tratamiento, regidos por sus propias políticas. Le recomendamos revisar dichas políticas antes de autorizar el intercambio.

Visibilidad pública de su perfil y de sus anuncios

Cuando usted publica un anuncio o mantiene un perfil público, la información que decide mostrar se vuelve accesible públicamente en internet: su nombre y su identidad como persona vendedora, agente o agencia, su fotografía, la información de contacto que autoriza mostrar y los datos de sus anuncios (ubicación, precio, características, fotografías y videos). Como parte del servicio de difusión que acepta al publicar, esa información se entrega además a motores de búsqueda, asistentes y sistemas de inteligencia artificial y plataformas sociales, según se describe en la sección de licencia y difusión pública de los Términos y Condiciones (sección 7). Puede ajustar qué se muestra con los controles descritos en la sección VIII: el interruptor de "Perfil público" (disponible para cuentas sin anuncios publicados ni operaciones cerradas visibles) y los interruptores de visibilidad de su número de teléfono y del botón de WhatsApp.

V. COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES A PROVEEDORES

PORTA REAL podrá comunicar sus datos a proveedores de servicios que le prestan apoyo técnico y operativo, quienes los tratan por cuenta de PORTA REAL y conforme a sus instrucciones, salvo en aquellos tratamientos que el propio proveedor realiza para sus fines de seguridad y prevención de fraude bajo sus propias políticas, según se indica en cada caso y en la Política de Cookies:

- **Amazon Web Services (AWS):** infraestructura en la nube — base de datos, almacenamiento de archivos e imágenes (S3), envío de correos (SES), motor de búsqueda

(OpenSearch) y red de distribución de contenido (CloudFront). Actúa además como subencargado del almacenamiento de los datos del CRM descritos en la sección III.b.

- **AWS Bedrock (modelos Claude de Anthropic):** servicio de inteligencia artificial utilizado para tres funcionalidades: (1) la búsqueda en lenguaje natural — el texto libre que usted escribe o dicta se transmite a este proveedor para convertirlo en filtros de búsqueda; (2) la generación asistida de descripciones — los datos de su propiedad y el texto que aporte se transmiten para generar un borrador que usted revisa antes de aplicar; y (3) la importación asistida de publicaciones — las URLs que indique y los archivos que suba (documentos e imágenes; las imágenes se leen de forma multimodal) se transmiten para extraer los datos de la propiedad.
- **Autho:** proveedor de autenticación e identidad digital. Gestiona el inicio de sesión y la seguridad de su cuenta.
- **Google Maps / Google Places:** servicio de mapas y direcciones utilizado para mostrar y buscar la ubicación de las propiedades.
- **Google Analytics 4:** analítica de uso del sitio. Solo se activa si usted acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies.
- **Sentry:** monitoreo de errores técnicos. Los reportes de error se depuran de datos personales antes de enviarse; la medición de rendimiento solo se activa con su consentimiento en el centro de preferencias de cookies.
- **Tilopay:** cuando el pago con tarjeta esté habilitado, será el proveedor encargado del procesamiento seguro de sus transacciones y datos de pago con tarjeta. Los pagos por SINPE Móvil o transferencia bancaria no se comunican a este proveedor: los verifica directamente PORTA REAL.
- **Meta — WhatsApp:** cuando se habiliten las notificaciones por WhatsApp y usted las active, los datos necesarios para ese canal serán transmitidos al proveedor correspondiente.
- **Meta — Píxel / API de Conversiones:** cuando se habilite la medición publicitaria de Meta, solo se activará si usted acepta la categoría Marketing en el centro de preferencias de cookies.
- **Google Calendar:** funcionalidad futura de sincronización de citas del CRM; solo aplicará si usted mismo conecta su calendario, y le informaremos los alcances al momento de conectarlo.

VI. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Los proveedores descritos en la sección V operan total o parcialmente fuera de Costa Rica, principalmente en los Estados Unidos de América. Al aceptar esta Política, usted autoriza expresamente que sus datos sean transferidos, almacenados y procesados en esos países, en los términos y con las salvaguardas que se describen a continuación.

PORTA REAL adopta las salvaguardas necesarias para que estas transferencias cumplan con la Ley 8968 y su reglamento: contratamos únicamente proveedores que ofrecen garantías contractuales de protección de datos y medidas de seguridad equivalentes a las exigidas por la normativa costarricense, y el tratamiento que realizan se limita a las finalidades descritas en esta Política.

VII. COMUNICACIONES Y CORREOS ELECTRÓNICOS

Las comunicaciones que le enviamos se dividen en tres niveles:

1. Comunicaciones esenciales (no se pueden desactivar)

Son necesarias para operar su cuenta y su relación contractual con PORTA REAL:

- Correos de seguridad y gestión de cuenta: verificación de correo, restablecimiento de contraseña y avisos de seguridad de la cuenta.
- Correos transaccionales de facturación: instrucciones de pago cuando se genera un cobro, confirmación de pago recibido y aviso cuando un pago no pudo confirmarse.
- Invitaciones: cuando una agencia le invita a unirse o alguien comparte una colección con usted (estas pueden llegar a direcciones de correo de personas que aún no son usuarias — ver sección III.e).
- Avisos del programa de referidos: notificaciones puntuales de que usted obtuvo un beneficio ya otorgado (por ejemplo, un Destacado gratuito).
- Avisos legales: notificaciones sobre cambios a los Términos y Condiciones, a esta Política de Privacidad o a la Política de Cookies.

2. Notificaciones operativas (configurables por categoría)

Le informan de la actividad de su cuenta y puede activarlas o desactivarlas por categoría desde la configuración de su cuenta en la plataforma:

- Alertas de búsqueda: nuevas propiedades que coinciden con sus alertas guardadas.
- Mis publicaciones: avisos sobre el estado de sus anuncios (por ejemplo, si una publicación es bloqueada por moderación).
- Vencimientos: avisos previos y posteriores al vencimiento de sus publicaciones.
- Mensajes: avisos de nuevos mensajes recibidos en la mensajería interna.
- Resumen semanal: un resumen periódico de actividad, cuando esté habilitado.
- Recordatorios de facturación: recordatorios previos al fin de su período de prueba, recordatorios adicionales durante el período de gracia y aviso de cambio al plan gratuito. (El primer aviso de que un pago no pudo confirmarse es una comunicación transaccional esencial — apartado 1.)

Cuando se habiliten, también serán configurables por categoría las notificaciones de la capa profesional (colaboraciones, alianzas, recordatorios del CRM y citas) y las notificaciones de cohortes de demanda (estas últimas por correo solo si además activó las notificaciones por correo electrónico). Las categorías de esta lista que aún no aparezcan en su panel de configuración se irán incorporando gradualmente; mientras tanto, esas notificaciones se envían con la configuración predeterminada descrita en esta sección.

3. Mercadeo (solo con su consentimiento)

Únicamente le enviaremos comunicaciones de mercadeo o boletines si usted activa expresamente esa opción, que está desactivada por defecto. Actualmente no enviamos ninguna comunicación de mercadeo.

La gestión de sus preferencias de comunicación se realiza desde la configuración de su cuenta en la plataforma. Los correos de la plataforma se envían desde direcciones del dominio **porta.cr**: notificaciones@porta.cr, alerts@porta.cr, expirations@porta.cr, digest@porta.cr y suscripciones@porta.cr. Los correos de autenticación y seguridad de la cuenta (verificación de correo, restablecimiento de contraseña y avisos de seguridad) son enviados por nuestro proveedor de identidad, Autho, desde su propio remitente. Si se habilitan las notificaciones por WhatsApp, aplicará el mismo modelo: solo las recibirá si activa ese canal.

VIII. SUS DERECHOS

Conforme a la Ley 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, usted tiene los siguientes derechos:

- **Acceso:** conocer qué datos tratamos, con qué finalidad y si han sido compartidos con terceros.
- **Rectificación:** corregir datos inexactos, incorrectos, desactualizados o incompletos.
- **Revocación:** retirar el consentimiento para el tratamiento de sus datos en cualquier momento.
- **Supresión o Eliminación:** solicitar la eliminación total o parcial de sus datos, en particular cuando ya no sean necesarios para las finalidades de esta Política, cuando revoque su consentimiento, o cuando el tratamiento sea contrario a la Ley 8968. La supresión no alcanzará aquellos datos que PORTA REAL deba conservar por obligación legal o por los plazos de la sección IX, lo cual le será informado en la respuesta.

Para ejercer estos derechos, escríbanos a [**sosporte@porta.cr**](mailto:sosporte@porta.cr) indicando el detalle de su solicitud y adjuntando copia de su documento de identidad (cédula de identidad, DIMEX o pasaporte). Si actúa por medio de representante, este deberá acreditar su propia identidad y el poder o autorización que lo faculta. El ejercicio de estos derechos es gratuito. Le confirmaremos la recepción en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas y resolveremos su solicitud en un

plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Si considera que su solicitud no fue atendida o que sus derechos han sido vulnerados, puede acudir a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (**PROD HAB**, www.prodhhab.go.cr).

Controles de privacidad dentro de la plataforma

Además de los derechos anteriores, la plataforma le ofrece controles directos:

- **Perfil público:** puede desactivar la visibilidad pública de su perfil desde la configuración de privacidad (visible por defecto). Las cuentas con anuncios publicados o con operaciones cerradas visibles en su perfil no pueden desactivarlo, porque sus anuncios requieren mostrar la información de contacto del anunciante; y si usted publica un anuncio teniendo el perfil oculto, el perfil vuelve a activarse automáticamente en ese momento.
- **Teléfono y WhatsApp:** la visibilidad de su número de teléfono en su perfil es opcional y está desactivada por defecto; la del botón de WhatsApp está activada por defecto y puede desactivarla.
- **Cookies:** puede cambiar sus preferencias de cookies en cualquier momento desde el centro de preferencias (ver la Política de Cookies).
- **Cohortes de demanda:** la participación es voluntaria, desactivada por defecto y revocable en cualquier momento; también puede silenciar profesionales específicos.
- **Notificaciones:** preferencias por categoría según la sección VII, incluyendo el silencio por conversación en la mensajería.

IX. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Conservamos sus datos mientras mantenga una cuenta activa o siga utilizando la plataforma, así como durante los plazos exigidos por obligaciones legales, fiscales, contables y de auditoría, y los plazos de prescripción aplicables bajo la legislación costarricense. Los plazos específicos son:

Categoría de datos	Plazo de conservación
Datos de visitantes	2 años desde la última visita
Registros de facturación (monto, fechas, período, referencia, medio de pago)	Cuatro (4) años (Código de Comercio y normativa tributaria), o el plazo mayor que una norma exija; disociados de su identidad si elimina la cuenta
Datos de comportamiento de clics (sujetos a consentimiento de cookies)	12 meses
Métricas agregadas de impresiones de anuncios	90 días
Contadores agregados de visualizaciones	120 días
Documentos en custodia	5 años después de terminada la relación profesional

Categoría de datos	Plazo de conservación
Registros de evidencia de colaboraciones	5 años después de terminada la relación profesional
Mensajes y archivos adjuntos de la mensajería	Mientras la conversación exista en su cuenta
Registros de búsquedas, búsqueda inteligente, generación con IA e importaciones	Mientras exista la cuenta (se eliminan con ella)
Registros de aceptación de términos y políticas	Mientras exista la cuenta

¿Qué pasa cuando elimina su cuenta?

Al eliminar su cuenta:

Se elimina: su perfil, sus publicaciones y sus fotos, videos y documentos, sus favoritos, colecciones, alertas, historiales de búsqueda, registros de aceptación, mensajes, su suscripción personal y los comprobantes de pago que haya adjuntado. Su identidad en el proveedor de autenticación (Autho) y sus archivos almacenados se eliminan también; en los sistemas externos la eliminación se gestiona con esfuerzos razonables.

Se conserva, en la medida descrita en esta sección:

- Los registros de facturación, **disociados de su identidad**, por los plazos del Código de Comercio.
- Los registros de auditoría de seguridad.
- Los registros de evidencia de colaboraciones y los documentos en custodia de relaciones profesionales de las que usted fue parte se conservan por el plazo de la tabla anterior, para que la constancia a la que ambas partes consintieron al activar las funciones profesionales conserve su valor probatorio para la otra parte. En estos registros, sus datos identificativos se limitan a los estrictamente necesarios para esa constancia: su nombre tal como quedó registrado al aceptarse el acuerdo, y el documento firmado tal como fue subido, cuya integridad (huella SHA-256) impide alterarlo. Las personas compradoras aparecen en estos registros únicamente de forma seudónima (por ejemplo, «Comprador #3»). Su perfil, sus datos de contacto y el resto de su cuenta sí se eliminan.
- Si un agente lo registró en su CRM, el historial de su embudo de ventas se conserva **sin su identidad** (los datos que lo identifican a usted se eliminan; el agente ve únicamente el rastro anónimo de su propia gestión).

X. ACCESO DEL PERSONAL DE PORTA REAL

El personal autorizado de PORTA REAL puede acceder a datos personales únicamente en la medida necesaria para operar la plataforma, moderar contenido, garantizar la seguridad, prevenir el fraude y brindarle soporte. En la mensajería interna, el contenido eliminado por las personas usuarias puede conservarse temporalmente para la revisión de reportes de abuso. Todo acceso administrativo está sujeto a controles internos y deberes de confidencialidad.

XI. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Adoptamos medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger su información. Contamos con infraestructura en Amazon Web Services con cifrado en reposo y en tránsito. En caso de detectarse una vulneración de seguridad que afecte sus datos personales, lo notificaremos a usted y, cuando corresponda conforme al Reglamento a la Ley N.º 8968, a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que tengamos conocimiento del incidente. La notificación incluirá la naturaleza del incidente, los datos personales comprometidos, las acciones correctivas adoptadas y las recomendaciones de medidas que usted puede tomar para proteger sus intereses.

XII. MENORES DE EDAD

Nuestros servicios no están dirigidos a menores de 18 años y no recopilamos, vendemos ni compartimos conscientemente información de menores. Si tiene conocimiento de un caso, escríbanos a **soporte@porta.cr** para investigar y, si procede, eliminar los datos.

XIII. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

PORTA REAL podrá modificar esta Política cuando se presenten escenarios que lo ameriten o ante reformas regulatorias. Le notificaremos con al menos diez (10) días hábiles de anticipación a la entrada en vigencia de cualquier modificación, a través de los medios de contacto registrados en su cuenta o mediante un aviso visible en la plataforma. Si el cambio implica nuevas finalidades de tratamiento que requieren su consentimiento, se lo solicitaremos antes de aplicarlas, conforme a la Ley N.º 8968. La versión vigente siempre estará disponible en esta sección.

XIV. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para cualquier consulta, solicitud o reclamación, escríbanos a **soporte@porta.cr**. Esta Política se redacta en idioma español; las traducciones a otros idiomas se ofrecen únicamente como cortesía informativa y, en caso de divergencia, prevalece la versión en español.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al aceptar esta Política usted otorga su consentimiento informado, de manera libre, específica, expresa, informada e inequívoca, para que PORTA REAL realice el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en este documento. Este consentimiento comprende, de manera expresa: (i) la comunicación de sus datos a los proveedores de servicios descritos en la sección V, que los tratan por cuenta y bajo instrucciones de PORTA REAL; (ii) su transferencia, almacenamiento y procesamiento fuera de Costa Rica conforme a la sección VI; y (iii) los plazos de conservación de la sección IX. Usted puede revocar este consentimiento en cualquier momento conforme a la sección VIII, sin efectos retroactivos sobre el tratamiento ya realizado.