POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Fecha de creación: 18 de mayo de 2026
Fecha de última actualización: 16 de octubre de 2026
Vigente desde: 16 de octubre de 2026
Versión: 2026-10-16

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.° 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.° 414509 ante el Registro de la Propiedad Intelectual, y es la identidad comercial con la que operamos.

Los datos personales que usted proporcione o que se generen por el uso de la plataforma se incorporan a la base de datos de personas usuarias y visitantes de PORTA REAL, de la cual esta sociedad es responsable.

III. ¿QUÉ DATOS RECOPILAMOS?

Para el cumplimiento de las finalidades descritas en esta Política, PORTA REAL, en su calidad de Responsable del Tratamiento (salvo en los casos de la sección III.b.2 en que se indica otra cosa),

recopilará los siguientes datos personales a través de los formularios, la mensajería y los demás medios habilitados en este sitio web, en su aplicación móvil cuando esté disponible y en sus perfiles oficiales de redes sociales:

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), que son utilizados para crear y gestionar su cuenta, así como para enviarle comunicaciones relacionadas con el servicio.
- **Número de documento de identidad (cédula de identidad, documento de identidad migratorio, NITE o cédula jurídica)**: se le solicita para publicar anuncios y se recopila **exclusivamente con fines de identificación del anunciante y, cuando corresponda, de verificación de identidad**. No lo usamos para ninguna otra finalidad.
- **Datos de identificación de agencias**: la información de identificación que la Agencia debe proporcionar a PORTA REAL durante el proceso de alta conforme a los Términos y Condiciones (sección 13.1), incluidos, en el caso de personas jurídicas, la razón social, la cédula jurídica, el domicilio y el nombre e identificación del representante legal.
- **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 serán 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 una pasarela de pago. PORTA REAL los usa para verificar el pago y los conserva para el cumplimiento de sus obligaciones contables y tributarias.
- **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. Las publicaciones con visibilidad pública pueden ser vistas por cualquier visitante de la Plataforma, incluidas personas sin cuenta, y se distribuyen a motores de búsqueda, asistentes de inteligencia artificial y plataformas sociales conforme a los Términos y Condiciones (secciones 7.1 y 16.4); esos terceros tratan el contenido públicamente accesible conforme a sus propias políticas. Evite incluir en las imágenes a personas identificables sin su autorización, así como documentos o información personal visible.
- **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. Este contenido será visible para otras personas usuarias y formará parte del perfil público del agente evaluado.
- **Preferencias e intereses inmobiliarios**: favoritos, colecciones, alertas de búsqueda y notas privadas.
- **Participación en Cohortes de Demanda (voluntaria)**: si activa expresamente esta opción (desactivada por defecto y revocable en cualquier momento), su alerta de búsqueda se incluye de forma anónima en agrupaciones que pueden consultar los profesionales de la Red. Si un profesional expresa interés en una agrupación que coincide con su búsqueda, usted recibirá una notificación dentro de la Plataforma (y por correo electrónico, si tiene esas notificaciones activadas); el profesional no conocerá su identidad salvo que usted decida contactarlo. Ver el detalle en la sección IV.
- **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).
- **Solicitudes de visita y mensajes a un anunciante**: si usted decide solicitar una visita a una propiedad o enviar su primer mensaje a un agente sobre un anuncio que este gestiona, la aplicación le informa antes del envío que el agente le registrará o podrá registrarle como cliente en su CRM. Al enviar la solicitud o el mensaje, el profesional podrá ver su nombre y los datos de contacto que usted haya decidido mostrar en su perfil, y registrarle como cliente en su CRM para dar seguimiento a su solicitud o consulta (sección III.b.2). El uso que el profesional haga de esos datos para darle seguimiento es responsabilidad suya, como responsable independiente (secciones IV y VI), y usted puede ejercer ante él sus derechos de acceso, rectificación y supresión.
- **Datos de origen de campañas**: si usted llega a la plataforma desde un anuncio o desde un enlace de una campaña, y solo si acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies, registramos en su navegador los parámetros de campaña incluidos en el enlace (por ejemplo, la fuente, el medio, la campaña, el anuncio o la palabra clave), los identificadores de clic que agregan las plataformas publicitarias (por ejemplo, gclid de Google, ttclid de TikTok, fbclid de Meta o msclkid de Microsoft), la página por la que llegó y la fecha, tanto de su primera visita atribuida a una campaña como de la más reciente. Cada visita atribuida se guarda en su navegador como máximo 90 días, y estos datos se eliminan de él si retira su consentimiento. Si completa su registro en la plataforma, los incluimos en el evento de registro que medimos con PostHog (sección V), para medir los resultados de nuestras campañas (sección IV). Más adelante prevemos asociar también estos datos a su cuenta y, cuando corresponda, a la conversación que inicie con un anunciante o a la suscripción que active; esa asociación todavía no está activa y, cuando lo esté, esos datos se conservarán mientras exista la cuenta.

- **Datos de conexión y uso de la plataforma**: información generada automáticamente durante su navegación, como la hora de acceso, el tiempo de permanencia en el sitio, las secciones visitadas, las acciones realizadas e identificadores únicos de sesión. Estos datos nos permiten analizar el funcionamiento de la plataforma y mejorar la experiencia de las personas usuarias. Provienen de los registros de nuestros servidores y, solo si usted acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies, de las herramientas de analítica de la sección V; sin esa aceptación no medimos su tiempo de permanencia ni su recorrido por el sitio.

- **Datos técnicos de navegación**: su dirección IP y la información de su navegador y dispositivo que se registran automáticamente cuando usa la plataforma.

- **Cambios de cuenta**: un registro de las modificaciones relevantes realizadas sobre su cuenta, como cambios de rol, bloqueos o eliminación. Este registro puede conservarse incluso después de que elimine su cuenta, con fines de auditoría y prevención de fraude, por el plazo indicado en la sección IX.

- **Otra información que nos proporcione voluntariamente**: cualquier dato adicional que decida compartir con nosotros, por ejemplo, al completar formularios, indicarnos si un artículo de ayuda le fue útil o escribir a nuestro equipo de soporte. Le recomendamos no compartir información sensible salvo que sea estrictamente necesario para el servicio que solicita.

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

Si activa las funcionalidades profesionales de la plataforma, entendidas como la **Red de Agentes de Porta** (la «Red Porta» o «la Red»), el CRM y la custodia de documentos, tratamos además la información que se describe a continuación.

b.1 Información sobre usted como profesional

Respecto de la siguiente información, PORTA REAL es responsable del tratamiento:

- **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 fijados al momento de la aceptación, los eventos de la colaboración y los enlaces de compartición que genere.

- **Registros de la custodia de documentos**: la huella digital (SHA-256) de cada documento que usted o la otra parte de una relación profesional suba a la custodia, las confirmaciones de ambas partes y la bitácora de accesos. El contenido de esos documentos se trata según se indica en la sección III.b.2.

b.2 Información de terceros que se trata en estas funcionalidades

Al usar la capa profesional, usted tendrá acceso a datos de otras personas o incorporará datos de ellas a la Plataforma. En cada caso se indica quién es el responsable del tratamiento:

- **Registro de compradores referidos (seudonimizados)**: cuando una persona compradora contacta un anuncio a través de un enlace de colaboración, PORTA REAL registra ese contacto como responsable, con la aceptación que la persona compradora otorga al enviar su primer mensaje después de ver el aviso «Tu contacto queda registrado como referido por {agente}, quien también puede registrarte como cliente en su CRM» (texto mostrado en la aplicación). El registro es seudónimo (por ejemplo, «Comprador #3»): frente al dueño del anuncio el contacto se muestra solo de esa forma, y el registro no revela la identidad de la persona compradora a ninguno de los dos profesionales. El profesional colaborador con quien la persona compradora conversa conoce su identidad por la propia conversación y, según el aviso, puede registrarla como cliente en su CRM.

- **Citas, visitas y primeros mensajes**: cuando una persona compradora decide solicitar una visita o enviar su primer mensaje sobre un anuncio que el profesional gestiona, la aplicación le informa antes del envío que quedará registrada como cliente en el CRM del profesional («Al concretarse la visita, el agente te registrará como cliente en su CRM» o «Al enviar tu mensaje, el agente puede registrarte como cliente en su CRM para dar seguimiento a tu consulta», textos mostrados en la aplicación). Con la aceptación que la persona otorga al enviar el mensaje o la solicitud después de ver ese aviso, queda vinculada como cliente en el CRM del profesional: al enviar su primer mensaje o, en el caso de las visitas, cuando el profesional confirma la visita (Términos y Condiciones, sección 12.5); si el profesional ya la tenía registrada como cliente, el vínculo se establece desde la solicitud. PORTA REAL le permite al profesional ver el nombre de esa persona y los datos de contacto que ella haya decidido mostrar en su perfil, sin copiarlos al CRM. PORTA REAL conserva la condición de responsable respecto de esos datos de contacto, que la persona puede actualizar o suprimir desde su cuenta.

- **Datos de clientes del CRM**: respecto de los datos de clientes y prospectos que el profesional o la Agencia registre en el CRM, este es el responsable del tratamiento y PORTA REAL actúa únicamente como encargado, limitado al almacenamiento y a la gestión de estado de esa información, conforme a los Términos y Condiciones (sección 12.3). El profesional o la Agencia declara y garantiza haber obtenido esos datos lícitamente y contar con el consentimiento de sus titulares conforme a la Ley N.° 8968 y su reglamento, salvo que aplique alguna de las excepciones previstas en dicha ley. Cuando el cliente es una persona usuaria de la Plataforma vinculada al CRM (por ejemplo, por una visita, un primer mensaje o una conversación con el profesional), el CRM no duplica sus datos: muestra su nombre y los datos que esa persona decidió mostrar en su perfil, y respecto de ellos PORTA REAL conserva la condición de responsable. Las etapas, notas y tareas del embudo de ventas no se muestran al cliente dentro de la Plataforma; no obstante, constituyen datos personales del cliente, quien puede ejercer ante el profesional o la Agencia sus derechos de acceso, rectificación y supresión.

- **Documentos en custodia**: los documentos que usted suba pueden contener datos personales de las partes o de terceros. Usted decide su incorporación y garantiza contar con

autorización para incluir esos datos; PORTA REAL actúa como encargado respecto del contenido, que custodia sin verificar su autenticidad ni revisarlo. El acceso está limitado a las dos partes de la relación y cada acceso queda registrado.

- **Cohortes de Demanda**: como miembro de la Red, usted puede consultar agrupaciones anónimas de alertas de búsqueda de compradores que decidieron participar. Las cohortes muestran únicamente rangos agregados por zona y características, y solo se muestran cuando agrupan al menos a cinco (5) compradores. Usted nunca recibe la identidad ni los datos de contacto de esos compradores.

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. Si llega desde un anuncio o desde un enlace de una campaña, y solo si acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies, registramos además los datos de origen de campañas descritos en la sección III.a. Algunos de estos datos se recopilan a través de cookies y de las herramientas de analítica identificadas en la sección V y, solo si acepta la categoría Marketing, de las etiquetas de las plataformas publicitarias identificadas en la sección VI; al cargarse el mapa, Google recibe además los datos que se indican en la sección VI. Por favor revise nuestra Política de Cookies. El plazo máximo de conservación es de 2 años a partir de la última fecha de visita; PORTA REAL se obliga a aplicarlo también a los eventos de analítica registrados en PostHog (sección IX).

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 agencia o persona que invita. Quien invita es responsable de haber obtenido esa dirección lícitamente y declara contar con el consentimiento de su titular para proporcionarla a PORTA REAL (Términos y Condiciones, secciones 13.3 y 15). PORTA REAL usa esa dirección únicamente para entregar la invitación y gestionar su aceptación o expiración (las invitaciones de agencia expiran a los siete (7) días naturales si no se aceptan); no la incorpora a listas de mercadeo ni la usa para ningún otro fin. Si una invitación de agencia expira sin ser aceptada, PORTA REAL se obliga a eliminar esa dirección dentro de los seis (6) meses siguientes a su expiración; los demás registros de invitaciones se conservan dentro del plazo máximo indicado en la sección IX.

- **Clientes manuales del CRM**: descritos en la sección III.b.2: 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, escríbanos a **soporte@porta.cr**. Atenderemos directamente su solicitud respecto de los datos que PORTA REAL conserva bajo su responsabilidad (por ejemplo, el registro de una invitación que usted recibió). 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 dentro de tres (3) días hábiles, se lo comunicaremos a usted y colaboraremos con lo que técnicamente dependa de la plataforma. En cualquier caso, si considera que sus derechos no han sido atendidos, puede acudir a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

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 número de documento de identidad que se requiere para publicar anuncios, 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 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 RECOPILAMOS?

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 fijados 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.
- **Medir los resultados de nuestras campañas publicitarias**: conocer qué anuncios y campañas atraen a nuevas personas usuarias, mediante los datos de origen de campañas y la analítica de uso descritos en las secciones III y V, y verificar los resultados que sirven de base a nuestro acuerdo comercial con la agencia que gestiona nuestras campañas, a la que entregamos únicamente resultados agregados. Solo si usted acepta la categoría Marketing en el centro de preferencias de cookies, comunicamos además a las plataformas publicitarias identificadas en la sección VI los eventos de conversión de su visita, que esas plataformas utilizan también para sus propios fines.
- **Cumplir obligaciones legales** conforme a la Ley 8968 y demás normativa aplicable, atender el ejercicio de los derechos descritos en la sección VIII, atender solicitudes de autoridades competentes cuando así lo exija la legislación costarricense y conservar los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales.
- **Realizar comunicaciones y mercadeo**, únicamente cuando usted nos haya dado su consentimiento, para enviarle comunicaciones sobre novedades, nuevas funcionalidades y promociones de la plataforma (ver sección VII).

Son necesarias para la prestación del servicio las finalidades de ofrecer y operar la plataforma, garantizar la seguridad y prevenir el fraude, mantener registros de constancia y evidencia, desarrollar y mejorar la plataforma con la información que el propio servicio genera y cumplir obligaciones legales. Son opcionales, y dependen de una decisión específica suya: la analítica de uso y la medición de campañas mediante las herramientas sujetas al centro de preferencias de cookies, la comunicación de datos a plataformas publicitarias (sección VI), las comunicaciones de mercadeo, la participación en Cohortes de Demanda, el registro como comprador referido y la comunicación de sus datos a un profesional al solicitar una visita o enviarle un primer mensaje.

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 7.1), 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 decida compartir sus datos 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, en los términos de las secciones III.b.2 y VI. Le recomendamos revisar dichas políticas antes de compartir sus datos.

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 los Términos y Condiciones (secciones 7.1, sobre la difusión pública, y 16.4, sobre la licencia que usted otorga). 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 (ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO)

PORTA REAL, en su calidad de Responsable del Tratamiento, es el destinatario principal de sus datos personales y podrá comunicarlos a proveedores de servicios que le prestan apoyo técnico y operativo. Estos proveedores actúan como encargados del tratamiento o como intermediarios tecnológicos: tratan los datos por cuenta de PORTA REAL, conforme a sus instrucciones y solo para prestarle el servicio contratado. Los casos en que un tercero recibe datos para utilizarlos para sus propios fines, incluido el servicio de mapas de Google, no son una comunicación a un encargado sino una transferencia, y se describen por separado en la sección VI. Los proveedores son:

- **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.2.

- **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.

- **Auth0 (Okta):** proveedor de autenticación e identidad digital. Gestiona el inicio de sesión y la seguridad de su cuenta. Los datos técnicos del inicio de sesión pueden ser usados también por Auth0 para la seguridad y la prevención del fraude de su propio servicio, conforme a su política de privacidad (auth0.com/privacy).

- **Mux:** servicio de transmisión de video utilizado para reproducir los videos de algunas páginas de la plataforma (por ejemplo, la página para agentes). Para entregarle el video, Mux recibe la dirección IP y los datos técnicos de su navegador. PORTA REAL no utiliza las estadísticas de reproducción de Mux, y Mux no instala cookies en su navegador.

- **Google Analytics 4:** analítica de uso del sitio. Solo se activa si usted acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies. Si además acepta la categoría Marketing, Google utiliza también estos datos para sus propios fines publicitarios, según se indica en la sección VI.

- **PostHog:** analítica de uso de la plataforma y reenvío de eventos de conversión a las plataformas publicitarias. Solo se activa si usted acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies: sin esa aceptación no se inicializa, y si retira su consentimiento deja de operar y se eliminan los datos que guardaba en su navegador. PostHog recibe las páginas que usted visita, la página desde la que llegó y cómo navega por ellas; datos técnicos de su dispositivo, de su navegador y de su conexión (como el tipo de

dispositivo, el sistema operativo, el idioma, la dirección IP o el agente de usuario de su navegador); los parámetros de campaña y los identificadores de clic con los que llegó (sección III.a); los eventos clave de su registro en la plataforma (por ejemplo, los clics en los botones que llevan al registro y la finalización del registro, junto con la página de campaña por la que llegó y si se registra para buscar o para anunciar propiedades); los identificadores de Meta y de TikTok asociados a su navegador o a un clic en un anuncio de esas plataformas, cuando existan (los de navegador, las cookies _fbp de Meta y _ttp de TikTok, solo existen si usted aceptó la categoría Marketing); y si usted aceptó o no la categoría Marketing. Cuando usted completa su registro, los eventos de ese navegador se asocian al identificador de su cuenta hasta que cierre sesión; PostHog no recibe su nombre, su correo electrónico ni su número de teléfono. Solo los eventos de las personas que aceptaron la categoría Marketing pueden reenviarse a Google, a TikTok y a Meta, que los reciben para sus propios fines según se describe en la sección VI. La grabación de sesiones, las encuestas y los mapas de calor están desactivados. PostHog trata los datos en su nube de los Estados Unidos (PostHog Cloud US).

- **Sentry:** monitoreo de errores técnicos. Cuando ocurre un error, se envía un reporte técnico que no incluye datos que le identifiquen directamente, como su nombre o su correo electrónico, pero puede incluir la ruta de la página en que ocurrió el error y datos técnicos de su navegador. La medición de rendimiento solo se activa si usted acepta la categoría Rendimiento en el centro de preferencias de cookies.

Para funcionalidades que aún no están activas, PORTA REAL contará además con los siguientes proveedores, que solo recibirán datos cuando esas funcionalidades se habiliten:

- **Tilopay:** cuando se habilite el pago con tarjeta, 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.

- **Google Calendar:** cuando se habilite la sincronización de citas del CRM, solo aplicará si usted mismo conecta su calendario, y le informaremos los alcances al momento de conectarlo.

Varios de estos proveedores operan total o parcialmente fuera de Costa Rica, principalmente en los Estados Unidos de América. Al hacerlo, actúan como encargados del tratamiento o como intermediarios tecnológicos de PORTA REAL: tratan los datos únicamente por cuenta de PORTA REAL, conforme a sus instrucciones y para las finalidades descritas en esta Política, sin que ello implique una transferencia de datos a un nuevo responsable.

PORTA REAL contrata únicamente proveedores que ofrecen garantías contractuales de confidencialidad, de protección de datos y de seguridad equivalentes a las exigidas por la Ley N.° 8968 y su Reglamento, y que se obligan a no usar los datos para fines propios, salvo en lo indicado para Auth0 y, con la categoría Marketing, para Google (sección VI.a).

El tratamiento de sus datos fuera de Costa Rica por estos proveedores se realiza con su consentimiento, otorgado conforme a la sección «Consentimiento Informado».

La difusión del contenido que usted publica con visibilidad pública a motores de búsqueda, asistentes de inteligencia artificial y plataformas sociales, que tratan ese contenido conforme a sus propias políticas, se rige por lo indicado en la sección III.a y en los Términos y Condiciones (secciones 7.1 y 16.4).

VI. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS QUE LOS TRATAN PARA SUS PROPIOS FINES

Existe una transferencia de datos personales cuando un tercero recibe sus datos para utilizarlos para sus propios fines, como responsable independiente, y no por cuenta de PORTA REAL. Esto ocurre únicamente en los casos que se describen a continuación y en las condiciones indicadas en cada uno. Como esos terceros tratan los datos conforme a sus propias políticas de privacidad, que PORTA REAL no controla, PORTA REAL limita lo que les comunica a lo indicado en esta sección.

a. Plataformas publicitarias (solo si acepta la categoría Marketing)

Si, y solo si, usted acepta la categoría Marketing en el aviso o en el centro de preferencias de cookies, las plataformas publicitarias que se indican a continuación reciben datos de su visita y los utilizan para sus propios fines: atribuir las conversiones a sus anuncios, medir y optimizar nuestras campañas, mejorar sus servicios publicitarios y personalizar los anuncios que se le muestran. Esta autorización se otorga de forma específica y separada en el aviso de cookies, al pulsar «Aceptar y continuar» (que acepta todas las categorías opcionales), o en el centro de preferencias de cookies, al activar la categoría Marketing: aceptar esta Política o crear una cuenta no la otorga. Si no acepta la categoría Marketing, PORTA REAL no comunica a estas plataformas ningún dato suyo para sus fines publicitarios ni para la medición de nuestras campañas, no carga los píxeles de TikTok y de Meta y no activa las funciones publicitarias de la etiqueta de Google. Lo anterior no comprende Google Analytics (sección V) ni el servicio de mapas de Google (sección VI.b).

- **Google (Google Ads y funciones publicitarias de la etiqueta de Google):** PostHog puede comunicar a Google los eventos de conversión de su visita que provienen de un clic en un anuncio de Google (por ejemplo, el registro completado), con su fecha y hora, el identificador de ese clic y un identificador del evento que incluye un código derivado del identificador de su cuenta (no el identificador en sí), para que Google atribuya la conversión a ese anuncio. Además, la etiqueta de Google en el sitio activa las funciones publicitarias de Google (Google Signals y la personalización de anuncios) e instala las cookies publicitarias indicadas en la Política de Cookies; con ello, Google puede utilizar los datos de su visita también para personalizar los anuncios que le muestra. Google trata estos datos conforme a su propia política de privacidad (policies.google.com/privacy).

- **TikTok (Píxel y API de Eventos):** PostHog puede comunicar a TikTok, mediante su API de Eventos, los eventos de conversión de su visita (por ejemplo, el registro completado), con el tipo de evento, su fecha y hora, un identificador del evento que incluye un código derivado del identificador de su cuenta (no el identificador en sí), la dirección de la página sin sus parámetros, datos técnicos de su conexión (la dirección IP y el agente de usuario de su navegador), el identificador que TikTok asigna a su navegador (cookie _ttp), cuando existe,

y, si llegó desde un anuncio de TikTok, el identificador de ese clic, para que TikTok atribuya la conversión a ese anuncio. El píxel de TikTok en el sitio también se carga solo con esa aceptación: registra las páginas que usted visita, con su dirección web (que puede incluir los filtros de una búsqueda) y la de la página desde la que llegó, y la finalización del registro (con la página de campaña por la que llegó, si la hay), con un identificador de ese evento que incluye un código derivado del identificador de su cuenta (no el identificador en sí); registra también los datos técnicos de su navegador y de su conexión, e instala las cookies indicadas en la Política de Cookies. TikTok trata estos datos conforme a su propia política de privacidad.

- **Meta (Píxel y API de Conversiones):** el Píxel de Meta en el sitio se carga solo con esa aceptación: registra las páginas que usted visita, con su dirección web (que puede incluir los filtros de una búsqueda) y la de la página desde la que llegó, los clics en los botones que llevan al registro y la finalización del registro (con la página de campaña por la que llegó, si la hay), con un identificador del evento que, en el registro completado, incluye un código derivado del identificador de su cuenta (no el identificador en sí) y, en los clics en los botones de registro, un código aleatorio que, si usted aceptó la categoría Rendimiento, es el que PostHog asigna a su navegador; registra también los datos técnicos de su navegador y de su conexión, e instala las cookies indicadas en la Política de Cookies. Con la misma aceptación, PostHog puede comunicar a Meta, mediante su API de Conversiones, el evento de registro completado (con la página de campaña por la que llegó, si la hay), con su fecha y hora, un identificador del evento, un código derivado del identificador de su cuenta (no el identificador en sí), la dirección de la página sin sus parámetros, datos técnicos de su conexión (la dirección IP y el agente de usuario de su navegador) y los identificadores de Meta asociados a su navegador o a un clic en un anuncio de Meta (cookies _fbp y _fbc), cuando existan, para que Meta atribuya la conversión a sus anuncios. Meta trata estos datos conforme a su propia política de privacidad (facebook.com/privacy/policy).

PORTA REAL nunca comunica a estas plataformas su nombre, su correo electrónico ni su número de teléfono, y los códigos de los enlaces privados y de invitación de la plataforma nunca se les comunican.

Estas plataformas tratan los datos fuera de Costa Rica, en los Estados Unidos de América y en los demás países que indican sus propias políticas de privacidad; su autorización comprende ese tratamiento fuera del país.

Puede retirar su consentimiento en cualquier momento desde el centro de preferencias de cookies. Desde ese momento, PORTA REAL deja de comunicarles datos de su visita y el sitio deja de enviarles información. El retiro no tiene efectos retroactivos sobre el tratamiento ya realizado. Si usted retira su consentimiento o elimina su cuenta y nos lo solicita a soporte@porta.cr, comunicaremos a esas plataformas su revocación o su solicitud de supresión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes; en lo demás, los datos que ya hubieran recibido quedan sujetos a sus propias políticas de conservación.

b. Google Maps y Google Places

El mapa interactivo y el buscador de ubicaciones de la plataforma son servicios de Google que se cargan, para toda persona que visita las páginas que los muestran (por ejemplo, la página de inicio y

la de resultados de búsqueda), sin depender de sus preferencias de cookies. Al cargarse, Google recibe directamente de su navegador su dirección IP y datos técnicos de su navegador, e instala sus propias cookies; lo que usted escribe en el buscador de ubicaciones se envía a Google para sugerirle direcciones. Además de prestar el servicio de mapas, Google utiliza esos datos para sus propios fines, como la seguridad, la prevención del fraude y el funcionamiento de su servicio, conforme a su política de privacidad (policies.google.com/privacy), en los Estados Unidos de América y en los demás países que esa política indica. PORTA REAL no le comunica a Google ningún otro dato suyo para estos fines. Las cookies de Google Maps se describen en la Política de Cookies.

c. Agentes y agencias inmobiliarias

Cuando usted decide compartir sus datos con un agente o una agencia inmobiliaria (por ejemplo, al enviarle un mensaje sobre un anuncio o al solicitar una visita), estos los reciben como responsables independientes, en los términos de las secciones III.b.2 y IV.

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, Auth0, 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, total o parcialmente y de forma gratuita. La revocación no tiene efectos retroactivos: no afecta la licitud del tratamiento realizado con anterioridad. Revocar consentimientos accesorios (por ejemplo, las comunicaciones de mercadeo, la participación en Cohortes de Demanda o las categorías opcionales de cookies) no afecta su cuenta: solo deja de operar la funcionalidad correspondiente. Revocar el consentimiento sobre los datos indispensables para operar su cuenta implica el cierre de la cuenta y la finalización de los servicios que dependen de ella; puede hacerlo eliminando su cuenta desde la configuración de su cuenta en la plataforma o escribiéndonos a **soporte@porta.cr**. En caso de que ejerza

este derecho, PORTA REAL conservará únicamente los datos que sean necesarios para respaldar futuras reclamaciones o para cumplir con obligaciones legales.

- **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 **soporte@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 (**PRODHAB**, www.prodhab.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), incluido el retiro de su consentimiento para la analítica de uso (categoría Rendimiento) y para la medición publicitaria y la comunicación de datos a plataformas publicitarias (categoría Marketing).

- **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

Los datos personales se conservarán por un plazo máximo de cinco (5) años contados a partir de la última fecha de actividad del usuario con PORTA REAL.

Cumplido ese plazo sin actividad en la cuenta, PORTA REAL podrá eliminarla junto con sus datos personales, previo aviso al correo electrónico registrado con al menos treinta (30) días de

anticipación. Si usted solicita la supresión de sus datos o elimina su cuenta antes de ese plazo, se procederá conforme al apartado «¿Qué pasa cuando elimina su cuenta?».

En cualquiera de esos casos, PORTA REAL solo conservará los datos que deba mantener por disposición legal o durante los plazos específicos de la tabla siguiente. Vencidos esos plazos, PORTA REAL se obliga a eliminar los datos o a desasociarlos de su titular, de forma que no permitan identificarle. En ningún caso los datos personales identificables se conservarán por más de diez (10) años desde la fecha de los hechos registrados, conforme al Reglamento a la Ley N.° 8968.

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; vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlos o a desasociarlos de su identidad. Si elimina la cuenta, se desasocian de su identidad en ese momento
Datos de comportamiento de clics (sujetos a consentimiento de cookies)	12 meses
Eventos de analítica de uso y de campañas registrados en PostHog (sujetos a consentimiento de cookies)	2 años desde su última visita o actividad en la plataforma: cumplido ese plazo sin actividad, PORTA REAL se obliga a eliminar de PostHog sus eventos y, si existe, el perfil asociado al identificador de su cuenta. PostHog no aplica este plazo por sí mismo. Mientras usted siga usando la plataforma se conservan sus eventos anteriores, sin superar en ningún caso el máximo de siete (7) años que aplica PostHog
Datos de origen de campañas	En su navegador, como máximo 90 días desde cada visita atribuida a una campaña (y 7 días para el registro de la página de campaña por la que llegó); se eliminan si retira su consentimiento para la categoría Rendimiento; los incluidos en el evento de registro, con los eventos de PostHog de la fila anterior; cuando se active su asociación a la cuenta (sección III.a), mientras exista la cuenta
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; vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlos
Registros de evidencia de colaboraciones	5 años después de terminada la relación profesional; vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlos o a desasociarlos de las partes
Mensajes y archivos adjuntos de la mensajería	Mientras exista la conversación, y en todo caso dentro del plazo máximo indicado al inicio de esta sección. Si usted o la otra persona elimina su cuenta, la conversación completa se elimina para ambas
Texto original de los mensajes que una persona usuaria elimina	Doce (12) meses desde su eliminación, para la revisión de reportes de abuso (sección X); vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlo
Reportes de anuncios	Los de visitantes sin cuenta, 2 años; los de personas usuarias, hasta que se elimine la cuenta de quien reporta o la publicación reportada, y en todo caso dentro del plazo máximo indicado al inicio de esta sección

Categoría de datos	Plazo de conservación
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
Registros de auditoría de seguridad y de cambios de cuenta (incluyen el correo electrónico y el identificador de la cuenta)	Cinco (5) años desde la última actividad de la cuenta, aunque usted la haya eliminado; vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlos o a desasociarlos de su identidad

¿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, sus conversaciones y mensajes (también para la otra persona de cada conversación), su suscripción personal y los comprobantes de pago que haya adjuntado. Se eliminan también los eventos de analítica asociados al identificador de su cuenta en PostHog, incluidos los datos de origen de campañas de su registro; esta eliminación puede tardar algunos días, y los eventos de PostHog que no estén asociados a su cuenta siguen el plazo de la tabla anterior. Su identidad en el proveedor de autenticación (Auth0) 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, **desasociados de su identidad**, por los plazos del Código de Comercio.
- Los registros de auditoría de seguridad y de cambios de cuenta, por el plazo indicado en la tabla anterior.
- 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).
- Los eventos de conversión que, con su consentimiento de Marketing, ya se hubieran comunicado a plataformas publicitarias antes de la eliminación, que esas plataformas tratan como responsables independientes conforme a sus propias políticas de conservación

(sección VI). Desde la eliminación, PORTA REAL deja de comunicarles datos suyos y, si usted lo solicita, les comunicará su solicitud de supresión conforme a la sección VI.a.

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, cuando una persona usuaria elimina un mensaje, este deja de mostrarse en la conversación, pero su texto original se conserva internamente, sin acceso para otras personas usuarias, por un máximo de doce (12) meses desde su eliminación, para la revisión de reportes de abuso; vencido ese plazo, PORTA REAL se obliga a eliminarlo. 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.° 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.° 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.

Si decide escribirnos por WhatsApp (+506 8612-9861) o por mensaje directo en nuestros perfiles oficiales de redes sociales, la conversación se tramita a través de esos servicios de Meta, que tratan

sus datos conforme a sus propias condiciones y fuera de Costa Rica. PORTA REAL usa los datos de esa conversación únicamente para atender su consulta y los conserva dentro de los plazos de la sección IX. Si lo prefiere, puede escribirnos a soporte@porta.cr.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El titular de los datos personales (usted) otorga su consentimiento informado, de manera libre, específica, expresa e inequívoca, a PORTA REAL, en su condición de responsable, para que realice el tratamiento de sus datos personales conforme a los tratamientos y finalidades descritos en esta Política de Privacidad, avalando dicho consentimiento, su aceptación y su comprensión a través de cualquier plataforma de mensajería con la que se ponga en contacto con PORTA REAL, o haciendo clic en la casilla «He leído y acepto dar mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con las políticas de privacidad y protección de datos» (texto mostrado en la aplicación), que se le presenta al crear su cuenta y cada vez que se publica una nueva versión de esta Política. Este consentimiento comprende la comunicación de sus datos a los proveedores que actúan como encargados del tratamiento y su tratamiento fuera de Costa Rica, en los términos de la sección V, así como la recepción de datos por Google al cargarse el mapa, en los términos de la sección VI.b. Comprende, asimismo, los plazos de conservación de la sección IX.

Las finalidades necesarias para la prestación del servicio se identifican como tales en la sección IV de esta Política. Si no las autoriza, no será posible crear su cuenta, atender su solicitud ni gestionar sus consultas a través de los canales digitales de PORTA REAL, incluidos su sitio web, su aplicación móvil y sus perfiles en redes sociales.

Las finalidades opcionales, como las comunicaciones promocionales, la participación en Cohortes de Demanda, el registro como comprador referido o la comunicación de sus datos a un profesional al solicitar una visita o enviarle un primer mensaje, requieren una decisión específica suya en el momento en que decida utilizarlas: activar la opción correspondiente o enviar la solicitud o el mensaje después del aviso que se le muestra. Del mismo modo, la analítica de uso y la medición de campañas (categoría Rendimiento) y la comunicación de datos a plataformas publicitarias que los tratan para sus propios fines (categoría Marketing, sección VI) solo se realizan si usted las acepta en el aviso o en el centro de preferencias de cookies (en esta Política, aceptar una categoría «en el centro de preferencias de cookies» comprende aceptarla mediante el botón «Aceptar y continuar» del aviso): aceptar esta Política no las autoriza. Puede aceptar o rechazar cada finalidad opcional sin que ello afecte su acceso al resto de los servicios.

Usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento y de forma gratuita, conforme a la sección VIII de esta Política. Las categorías opcionales de cookies se retiran desde el centro de preferencias de cookies.

PORTA REAL conserva, mientras exista su cuenta, la prueba de cada consentimiento otorgado mediante esa casilla, con indicación de la fecha, la hora, la versión de esta Política vigente al momento de otorgarlo y la dirección IP y el agente de usuario desde los que se otorgó.