PORTA REAL

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

3-102-939791 Sociedad de Responsabilidad Limitada

Cédula jurídica 3-102-939791 · Tomo 2025, Asiento 571526 (Registro Nacional de Costa Rica)

Domicilio: Condominio Blue, Casa 21, Residencial Los Arcos, Heredia, Costa Rica · Correo electrónico: soporte@porta.cr · Teléfono y WhatsApp: +506 8612-9861

PORTA REAL® — marca de servicios, Registro N.° 414509

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

1. IDENTIDAD DEL TITULAR Y OBJETO DEL DOCUMENTO

Le damos la bienvenida a PORTA REAL. Estamos muy felices de tenerle aquí. Antes de iniciar nos gustaría invitarle a leer las siguientes condiciones.

1.1 Estos términos y condiciones son como las reglas de un juego: describen cómo funcionan las cosas con respecto al uso de nuestra plataforma y nuestros servicios, lo que puede esperar de nosotros y lo que necesitamos de usted para poder ofrecerle una experiencia agradable y segura.

1.2 Si necesita contactarnos, siempre puede escribirnos al correo electrónico **soporte@porta.cr**.

1.3 3-102-939791 Sociedad de Responsabilidad Limitada (en adelante, «PORTA REAL», en referencia a la sociedad; el sitio web y las aplicaciones que esta opera se denominan «la Plataforma»), inscrita en el Registro Nacional de Costa Rica bajo el Tomo 2025, Asiento 571526, con cédula jurídica 3-102-939791 y domicilio en Condominio Blue, Casa 21, Residencial Los Arcos, Heredia, Costa Rica, 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 de Costa Rica.

2. DEFINICIONES

Para que todo sea más fácil de entender, aclaremos algunas palabras que usted va a encontrar en este documento:

- **Plataforma:** sitio web o aplicación digital operada por nuestra empresa que permite crear, buscar y gestionar publicaciones y anuncios de bienes inmuebles, así como usar los demás servicios descritos en estos términos.
- **Servicios de la Plataforma:** conjunto de herramientas y funcionalidades ofrecidas por la Plataforma para crear, buscar y gestionar anuncios, los servicios de visibilidad y referidos descritos en la sección 9 y las funcionalidades profesionales descritas en las secciones 10 a 13.

- **Usuario:** persona física o jurídica que accede o utiliza la Plataforma, independientemente de si crea una cuenta o solamente visita la página.
- **Usuario Publicador:** usuario que crea y publica anuncios de inmuebles en la Plataforma.
- **Cuenta de Usuario:** registro personal creado por un Usuario para acceder a las funcionalidades de la Plataforma.
- **Anuncio:** publicación realizada en la Plataforma que contiene información sobre un inmueble disponible para venta o alquiler.
- **Inmueble:** bien ubicado en Costa Rica (casas, apartamentos, locales comerciales o terrenos) disponible para venta o alquiler.
- **Propietario:** persona física o jurídica que tiene derechos sobre el inmueble publicado.
- **Comprador:** Usuario que, actuando como interesado en adquirir o alquilar un Inmueble, contacta un Anuncio o solicita una visita a través de la Plataforma.
- **Dueño del Anuncio:** Usuario o Agencia a cuya cuenta pertenece el Anuncio; se le denomina también «vendedor» o «parte vendedora» respecto de ese Anuncio.
- **Tipo de Propiedad:** clasificación del inmueble (casa, apartamento, local comercial, terreno).
- **Modalidad de Transacción:** tipo de operación ofrecida sobre el inmueble (venta o alquiler).
- **Precio Referencial:** monto indicado en el anuncio como valor estimado del inmueble, sujeto a cambios o negociación.
- **Contenido del Usuario:** cualquier información, texto, imagen, video, documento u otro material que un Usuario publique, cargue o transmita a través de la Plataforma.
- **Búsqueda Asistida por IA:** funcionalidad que utiliza inteligencia artificial para ayudar al Usuario a encontrar inmuebles según sus preferencias, alertas o criterios de búsqueda, incluyendo búsquedas en lenguaje natural por texto o voz.
- **Agente:** Usuario que ejerce el corretaje o la intermediación inmobiliaria por cuenta propia o de una Agencia y que utiliza la Plataforma para promover sus servicios y anuncios.
- **Agencia:** organización con perfil propio en la Plataforma que agrupa a uno o más Agentes bajo roles definidos (propietario, administrador, agente) y que puede contar con una suscripción propia.
- **Red de Agentes de Porta (la «Red Porta» o, en este documento, «la Red»):** conjunto de funcionalidades profesionales de colaboración entre Agentes y Agencias, descrito en la sección 10.
- **Miembro de la Red:** Agente o Agencia cuya suscripción incluye el acceso a la Red y que además la activó de forma expresa conforme a la sección 10.1.
- **Alianza:** relación profesional mutua y aceptada entre dos Miembros de la Red (Agentes o Agencias), que habilita entre ellos visibilidad de anuncios fuera de mercado, condiciones predeterminadas de colaboración y un canal privado de comunicación.
- **Colaboración:** registro que documenta la participación de un Agente colaborador respecto de un Anuncio específico, con las condiciones aplicables fijadas al momento de su aceptación.

- **Términos de Comisión:** condiciones de comisión compartida (porcentaje, requisitos aplicables, tipo de acuerdo y ventana de atribución) que un Miembro de la Red publica sobre sus anuncios.
- **Ventana de atribución:** plazo, contado desde el primer contacto registrado de un comprador con el Agente colaborador a través de la Plataforma, durante el cual se reconoce que ese comprador llegó por medio de dicho Agente, conforme a la sección 10.5.
- **Documento en Custodia:** documento ya firmado por las partes de una Alianza o Colaboración que exige contrato escrito, subido a la Plataforma para su resguardo conforme a la sección 11; queda activo cuando ambas partes lo confirman.
- **CRM:** herramienta de gestión de relaciones con clientes que la Plataforma ofrece a Agentes y Agencias, descrita en la sección 12.
- **Cliente del Agente:** persona registrada por un Agente o Agencia en su CRM, sea un Usuario de la Plataforma (cliente vinculado) o una persona ajena a ella cuyos datos ingresó el propio Agente (cliente manual).
- **Cohorte de Demanda:** agrupación anónima y agregada de alertas de búsqueda de compradores que decidieron participar, que permite a los Agentes conocer la demanda por cantón y por tipo de inmueble buscado sin acceder a la identidad de ninguna persona.
- **Anuncio Destacado:** anuncio al que su publicador aplicó, mediante los mecanismos de pago o beneficios de la Plataforma, una mayor visibilidad temporal en los resultados y superficies de la Plataforma.
- **Proyecto Residencial:** desarrollo inmobiliario con múltiples unidades o tipologías, publicado en la Plataforma como proyecto con sus unidades asociadas.
- **Enlace Privado:** dirección (URL) con un código único que permite ver un anuncio fuera de los resultados públicos de búsqueda; cualquier persona que posea el enlace puede acceder al contenido enlazado.

3. CAPACIDAD PARA UTILIZAR LA PLATAFORMA

3.1 Nuestros servicios están dirigidos al mercado inmobiliario de Costa Rica y pensados exclusivamente para personas que hayan cumplido dieciocho (18) años de edad. Las personas ubicadas fuera de Costa Rica pueden utilizar la Plataforma bajo estos mismos términos, en el entendido de que los Inmuebles anunciados se ubican en Costa Rica y de que la relación con PORTA REAL se rige por la ley costarricense (sección 23).

3.2 Si usted no ha cumplido dieciocho (18) años, le pedimos que abandone el sitio.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y RETIRO DE CONSENTIMIENTO

4.1 Antes de usar nuestra Plataforma, es necesario que usted esté de acuerdo con estas condiciones. Para hacerlo, hemos puesto a su disposición las casillas de aceptación que va a encontrar en nuestro sitio:

- «He leído y acepto los Términos y Condiciones de Uso» (texto mostrado en la aplicación)

- «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)

4.2 Al aceptar, usted declara y garantiza que leyó y comprendió estos términos y condiciones, y que está de acuerdo con cumplirlos. Si por alguna razón no está de acuerdo con estas condiciones (total o parcialmente), le pedimos que no se registre, no use nuestros servicios y abandone el sitio de inmediato.

4.3 Cuando publiquemos una nueva versión de estos términos conforme a la sección 19, podremos pedirle que la acepte nuevamente antes de continuar usando las funcionalidades que requieren cuenta. Las páginas donde puede leer los documentos legales y los medios para contactarnos permanecerán siempre accesibles, incluso si todavía no ha aceptado la nueva versión.

4.4 ¿Puedo cambiar de opinión? Por supuesto, usted puede terminar en cualquier momento su relación con PORTA REAL cerrando su cuenta. Puede escribirnos a **soporte@porta.cr**: 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. La revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, y sus efectos, se rigen por la sección VIII («Sus Derechos») de la Política de Privacidad.

4.5 Estos términos están permanentemente disponibles en la Plataforma en formato apto para su lectura, descarga e impresión. Al aceptarlos, conservaremos el registro de su aceptación (versión, fecha y hora) en los términos y por los plazos descritos en la Política de Privacidad, y usted podrá solicitar una constancia mientras mantenga su cuenta escribiendo a **soporte@porta.cr**.

5. SERVICIOS DISPONIBLES

La Plataforma ofrece los servicios que se describen a continuación. Algunos servicios adicionales, como los Anuncios Destacados y el Programa de Referidos (sección 9), la Red (sección 10), la Custodia de Documentos (sección 11), el CRM (sección 12) y las funcionalidades de Agencias (sección 13), se rigen además por sus secciones específicas.

5.1 Búsqueda de propiedades

La Plataforma es un servicio digital que facilita la publicación y búsqueda de bienes inmuebles en Costa Rica (casas, apartamentos, locales comerciales y terrenos), con el objetivo de facilitar procesos de compra, venta y alquiler entre los usuarios. Puede explorar listados con filtros, mapa y comparaciones, crear alertas de búsqueda y guardar publicaciones como favoritos o en colecciones.

5.2 Intermediario tecnológico

PORTA REAL actúa como intermediario tecnológico entre usuarios. En ningún caso es parte de las transacciones inmobiliarias ni participa en negociaciones, acuerdos o contratos entre Usuarios.

Como parte del servicio, usted puede decidir que sus datos sean compartidos con agentes o vendedores registrados, mediante una acción voluntaria suya en la Plataforma, por ejemplo, al contactar un anuncio o al solicitar una visita, conforme a la Ley N.° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y a la Política de Privacidad. Al compartirlos, el agente o vendedor receptor asume la condición de responsable del tratamiento de

los datos en la relación que se establezca directamente, siendo PORTA REAL ajena a cualquier tratamiento independiente que dichos terceros realicen. En consecuencia, PORTA REAL no asume responsabilidad alguna por el uso que los agentes o vendedores hagan de los datos compartidos fuera del entorno de la Plataforma. No obstante, todo Usuario Publicador, Agente o Agencia que reciba datos personales de otros Usuarios a través de la Plataforma (por ejemplo, en mensajes, solicitudes de visita o como cliente vinculado del CRM) se obliga a mantenerlos en confidencialidad, a usarlos únicamente para atender la consulta o gestión que los originó y a no cederlos ni utilizarlos para otros fines sin el consentimiento de su titular, conforme a la Ley N.° 8968. Se recomienda al usuario solicitar a dichos agentes y vendedores sus respectivas políticas de privacidad, a efectos de conocer las condiciones bajo las cuales tratarán su información personal y poder prestar o denegar su consentimiento de forma informada.

5.3 Búsqueda de agentes y perfiles profesionales

La Plataforma pone a disposición del público un buscador de agentes inmobiliarios registrados, con filtros básicos (nombre, zona de servicio, Modalidad de Transacción y rango de precios). Los Miembros de la Red cuentan adicionalmente con una sección profesional con filtros ampliados, incluyendo criterios relacionados con Alianzas (sección 10).

No existe relación laboral, de representación, de agencia ni de ningún otro vínculo jurídico entre PORTA REAL y los agentes registrados, por lo que PORTA REAL no asume responsabilidad por sus actuaciones u omisiones. Para reportar situaciones contrarias a este documento escríbanos a **soporte@porta.cr**; iniciaremos la investigación en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas.

Todo Agente y toda Agencia declara y garantiza que ejerce la actividad de corretaje o intermediación inmobiliaria en cumplimiento de la normativa costarricense aplicable, incluida, cuando corresponda, su inscripción ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) conforme al artículo 15 bis de la Ley N.° 7786, y que mantendrá dicho cumplimiento mientras use la Plataforma. PORTA REAL no verifica dicho cumplimiento, pero podrá suspender los perfiles profesionales de quien incumpla esta declaración.

5.4 Creación e importación de anuncios

Los usuarios registrados pueden crear publicaciones mediante **(i)** ingreso manual de la información o **(ii)** importación de datos a partir de una URL externa o de archivos (documentos, hojas de cálculo o imágenes), procesados con herramientas de inteligencia artificial y sujetos a los límites del plan contratado. La Plataforma también ofrece la generación asistida de descripciones a partir de los datos del inmueble y del texto que el propio publicador aporte.

Al utilizar la importación, el Usuario Publicador declara contar con todos los derechos, autorizaciones y licencias necesarias sobre el contenido importado, incluyendo el consentimiento expreso de terceros cuando aplique. El Usuario Publicador se obliga a indemnizar y mantener indemne a PORTA REAL frente a cualquier reclamación derivada del contenido importado.

Todo contenido generado o extraído mediante inteligencia artificial es un borrador que el Usuario Publicador debe revisar antes de publicar: la herramienta puede contener errores u omisiones, y el publicador es el único responsable de la exactitud y licitud de lo que finalmente publica. PORTA REAL no utiliza su contenido para entrenar modelos de inteligencia artificial (sección 7.6). PORTA REAL no verifica la titularidad ni la situación jurídica de los inmuebles; el usuario interesado en

adquirir o arrendar un inmueble es responsable de verificar directamente con su propietario dicha información antes de proceder con cualquier transacción de compra o arrendamiento. PORTA REAL se reserva el derecho de eliminar contenido ante reclamaciones fundadas o infracciones detectadas.

5.5 Búsqueda asistida, alertas y mensajería

La Plataforma permite buscar inmuebles con herramientas de inteligencia artificial (incluyendo búsqueda en lenguaje natural por texto o voz), explorar listados, crear alertas y guardar publicaciones como favoritos. Las herramientas de búsqueda asistida interpretan su consulta de forma automatizada y pueden arrojar resultados incompletos o imprecisos; los resultados no constituyen asesoría ni garantizan la existencia, disponibilidad o características de los inmuebles mostrados u omitidos.

La mensajería interna permite intercambiar mensajes, imágenes y videos directamente con el vendedor, comprador o agente, así como coordinar citas y visitas relacionadas con los inmuebles publicados; las citas son gestionadas directamente entre los usuarios, sin que PORTA REAL tenga participación alguna en su programación o ejecución. Cuando un Agente confirma una solicitud de visita, la gestión de esa visita se refleja en su CRM conforme a la sección 12.5.

Estas comunicaciones se almacenan en los servidores de PORTA REAL. Para mantenerle informado sobre sus conversaciones, podemos avisarle por correo electrónico y por otros canales que haya habilitado en sus preferencias de notificación (sección 17) cuando recibe un mensaje nuevo; estos avisos notifican la existencia del mensaje y pueden incluir un extracto. El contenido de las conversaciones es procesado por nuestros proveedores de infraestructura únicamente para operar el servicio, y no es transferido ni compartido con terceros ajenos a la operación de la Plataforma, salvo consentimiento de su titular, orden fundamentada dictada por autoridad judicial competente o cuando deba ser entregado por disposición constitucional o legal, en los términos de la orden dictada o los que la ley indique expresamente. Las conversaciones no cuentan con cifrado de extremo a extremo, por lo que le recomendamos no compartir información personal sensible por este medio. El usuario declara que no utilizará este canal de comunicación para fines distintos a los relacionados con los inmuebles publicados en la Plataforma y con los servicios de esta, incluida la comunicación profesional entre Miembros de la Red (sección 10).

5.6 Suscripciones y planes de pago

PORTA REAL ofrece un plan gratuito y planes de pago con funcionalidades diferenciadas, tanto individuales como para equipos y agencias, conforme a la sección 8. El acceso a las cuentas se gestiona mediante servicios de autenticación provistos por terceros. Los pagos con tarjeta, cuando este medio esté habilitado, serán procesados por proveedores externos: PORTA REAL no almacena ni tiene acceso a datos de tarjetas. Los pagos por SINPE Móvil o transferencia bancaria los verifica directamente PORTA REAL.

6. PUBLICACIÓN DE ANUNCIOS

6.1 Información mínima requerida

Para que un anuncio sea publicado, el Usuario Publicador debe proporcionar información completa, clara y veraz, incluyendo como mínimo:

- Descripción del inmueble (habitaciones, baños, patio, jardín, amenidades).
- Medidas o dimensiones del inmueble.
- Precio Referencial, salvo en las tipologías de Proyectos Residenciales en las que se utilice la opción de «precio a consultar» conforme a la sección 6.3. El publicador puede indicarlo en colones (CRC) o en dólares (USD); la Plataforma muestra a los visitantes el equivalente en la otra moneda, calculado con el tipo de cambio de referencia del Banco Central de Costa Rica.
- Ubicación (provincia, cantón, distrito).
- Tipo de Propiedad (casa, apartamento, local comercial, terreno).
- Fotografías representativas.

Opcionalmente, el anuncio puede indicar la fecha a partir de la cual el inmueble está disponible; si se indica, debe ser veraz y mantenerse actualizada.

PORTA REAL se reserva el derecho de rechazar, suspender o eliminar anuncios que no cumplan con estos requisitos o que contengan información incompleta, confusa o engañosa.

6.2 Requisitos mínimos de fotos e imágenes

Las fotografías y videos del anuncio deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser de alta resolución y mostrar claramente el inmueble.
- Haber sido tomados o grabados directamente por el usuario o con su autorización.
- No incluir logotipos, marcas de agua ni identificadores visuales de terceros o de otras plataformas.
- No estar sujetos a derechos de autor de terceros ni haber sido obtenidos de internet sin autorización.
- Incluir un mínimo de tres imágenes que reflejen adecuadamente el estado actual del inmueble.

PORTA REAL se reserva el derecho de eliminar imágenes o videos que no cumplan con estos requisitos, así como, conforme a las secciones 14.5 y 15, de suspender o cancelar las publicaciones o cuentas de usuario asociadas a contenido que, a su criterio, comprometa la calidad, seguridad o integridad de la Plataforma.

6.3 Proyectos Residenciales

Los Usuarios Publicadores habilitados pueden publicar Proyectos Residenciales: desarrollos con múltiples unidades o tipologías, con su propia página de proyecto, etapas de construcción e inventario de unidades. Cada tipología de un proyecto constituye un anuncio a todos los efectos de estos términos, por lo que le aplican los requisitos de esta sección. La información de etapas, fechas de entrega, disponibilidad por unidad y precios (incluida la opción de «precio a consultar») debe ser veraz y mantenerse actualizada por el publicador.

6.4 Estados del anuncio y vitrina de operaciones cerradas

El Usuario Publicador puede gestionar sus anuncios en todo momento: editarlos, ocultarlos, marcarlos como vendidos o alquilados, promocionarlos (sección 9.1) o archivarlos. Un anuncio oculto o marcado como vendido/alquilado deja de aparecer en los resultados de búsqueda de la Plataforma.

Los anuncios marcados como vendidos o alquilados permanecen visibles públicamente en el perfil del vendedor o de la agencia, identificados como operaciones cerradas, como parte de su historial y trayectoria en la Plataforma. Si usted prefiere que una operación cerrada no se muestre en su perfil, puede archivar el anuncio, con lo cual deja de mostrarse públicamente.

6.5 Vigencia de las publicaciones

Cada anuncio se publica por un plazo determinado, contado desde su publicación: tres (3) meses para casas, apartamentos y locales comerciales; seis (6) meses para terrenos; y doce (12) meses para Proyectos Residenciales, cuyas tipologías siguen el plazo del proyecto. La vigencia no depende de la actividad de los visitantes (visualizaciones, favoritos, mensajes o solicitudes de visita) ni de que el anuncio esté destacado: depende únicamente del transcurso del plazo y de su renovación por el Usuario Publicador.

El Usuario Publicador puede renovar el anuncio en cualquier momento; la renovación, o la nueva publicación de un anuncio oculto o vencido, reinicia el plazo completo. Al vencer el plazo, el anuncio se desactiva automáticamente y deja de mostrarse públicamente, pero no se elimina ni pierde su información: usted puede renovarlo para volver a publicarlo, sujeto al límite de anuncios publicados de su plan. Le enviaremos recordatorios por correo electrónico siete (7), tres (3) y un (1) día antes del vencimiento, y un aviso una vez vencido, conforme a sus preferencias de notificación (sección 17). PORTA REAL podrá además extender de forma general la vigencia de los anuncios publicados.

Fuera del vencimiento del plazo, PORTA REAL solo desactivará, ocultará o eliminará anuncios por las causas expresas previstas en estos términos (en particular las secciones 6.1, 6.2, 8.4, 14 y 15).

7. CONTENIDO Y DIFUSIÓN PÚBLICA

7.1 Difusión pública como parte del servicio

Publicar en PORTA REAL significa que su anuncio se vea, y se vea en todas partes. Como parte del servicio, los anuncios publicados y los perfiles públicos se incluyen automáticamente en los mecanismos de difusión de la Plataforma: mapa del sitio (sitemap), páginas optimizadas para buscadores, datos estructurados que describen el inmueble (precio, ubicación, características) y el perfil del vendedor o agencia, y acceso autorizado para los rastreadores de motores de búsqueda y de asistentes de inteligencia artificial que PORTA REAL invita expresamente. Esto permite que sus anuncios aparezcan en resultados de Google y de asistentes de IA, entre otros. Al publicar un anuncio, usted acepta y se beneficia de esta difusión.

7.2 Tarjetas sociales y cachés de terceros

Al compartirse un anuncio o perfil en redes sociales o aplicaciones de mensajería, la Plataforma genera tarjetas de previsualización que incluyen una fotografía del anuncio alojada en una dirección

pública permanente. Las plataformas de terceros almacenan copias en caché de esas previsualizaciones bajo sus propias reglas, fuera del control de PORTA REAL.

7.3 Creativos para redes sociales

PORTA REAL permite exportar creativos promocionales: imágenes derivadas del anuncio con la marca de PORTA REAL y un código QR que dirige al anuncio. Su uso se rige por las siguientes reglas:

(a) Quién puede exportarlos. Esta opción está disponible únicamente para quien gestiona el anuncio en la Plataforma: el Usuario Publicador que lo creó y, tratándose de anuncios de una Agencia, el propietario y los administradores de esta, siempre que cuenten con una cuenta registrada y activa en la Plataforma y con un plan de pago que incluya esta función. Los creativos solo pueden generarse para anuncios publicados. Quien exporta un creativo responde por el uso que se haga de él conforme a esta sección.

(b) Uso permitido. PORTA REAL concede exclusivamente al titular de la cuenta desde la cual se exportó el creativo una licencia limitada, personal, intransferible, no sublicenciable, gratuita, revocable y no exclusiva para usar dicho creativo, incluida la marca PORTA REAL® tal como aparece en él, únicamente para promover el anuncio correspondiente y sin alterar su contenido. Tratándose de Agencias, la licencia se entiende concedida a la Agencia y puede ser ejercida únicamente por los miembros que esta haya autorizado en la Plataforma, de cuyo uso la Agencia responde. Esta licencia no se extiende a terceros que obtengan el creativo por cualquier medio, quienes no adquieren derecho alguno de uso sobre él ni sobre la marca PORTA REAL®.

(c) Usos prohibidos. Queda prohibido utilizar los creativos, total o parcialmente, para: ofrecer un inmueble distinto del anunciado o en condiciones diferentes a las publicadas; presentarse como PORTA REAL o como persona que actúa en su nombre; solicitar pagos, depósitos, reservas o datos personales a terceros invocando a PORTA REAL; modificar el código QR o dirigirlo a un destino distinto del anuncio; o de cualquier otra forma que pueda inducir a error sobre el inmueble, el oferente o la participación de PORTA REAL en la operación.

(d) Circulación fuera de la Plataforma. Una vez exportado o descargado un creativo, su circulación fuera de la Plataforma no puede ser revertida por PORTA REAL, incluso si posteriormente el anuncio se despublica. El código QR dirige siempre a la dirección del anuncio en la Plataforma. Si el anuncio se oculta, archiva, vence, se bloquea o se elimina, esa dirección dejará de mostrarlo y se indicará que la publicación no está disponible; si el anuncio se marca como vendido o alquilado, la dirección podrá seguir mostrándolo como operación cerrada (sección 6.4). Si el anuncio vuelve a publicarse, el mismo código volverá a dirigir a él.

(e) Consecuencias del uso indebido. Ante cualquier uso contrario a esta sección, PORTA REAL podrá revocar la licencia, exigir el cese inmediato del uso, bloquear el anuncio al que remiten los códigos QR, suspender o cancelar la cuenta, con lo cual cesa la posibilidad de exportar nuevos creativos, y ejercer las acciones legales que correspondan. El titular de la cuenta desde la cual se exportó el creativo responde frente a PORTA REAL y frente a terceros por el uso que se haga de él, conforme a la obligación de indemnidad de la sección 7.7.

7.4 Enlaces privados

Puede compartir un anuncio mediante un Enlace Privado: una URL con un código único que funciona como credencial de acceso, por lo que cualquier persona que posea el enlace podrá ver el contenido. Los Enlaces Privados no expiran automáticamente; puede revocarlos en cualquier momento, con lo cual el enlace deja de funcionar. Tenga en cuenta que las direcciones de las fotografías ya cargadas por quien visitó el enlace son direcciones públicas permanentes y pueden seguir siendo accesibles para quien las haya guardado.

7.5 Efectos de la despublicación

Al ocultar, despublicar o eliminar contenido, este deja de mostrarse en la Plataforma. Sin embargo, pueden subsistir de forma razonable: copias en cachés de motores de búsqueda, asistentes de IA y plataformas sociales (que se actualizan según los plazos de cada tercero), creativos ya exportados, y previsualizaciones ya almacenadas por terceros. PORTA REAL no controla esos sistemas y no garantiza plazos de desaparición de dichas copias.

7.6 Su contenido no entrena nuestros modelos de IA

PORTA REAL **no** utiliza el Contenido del Usuario para entrenar modelos de inteligencia artificial propios, y contrata sus funcionalidades de IA bajo condiciones conforme a las cuales el proveedor no utiliza su contenido para entrenar sus modelos. Dichas funcionalidades procesan su contenido únicamente para prestarle el servicio solicitado (por ejemplo, importar un anuncio o generar una descripción) y para mejorar el servicio sin entrenamiento sobre su contenido. Ahora bien, 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 (sección 7.1); esos terceros tratan el contenido públicamente accesible conforme a sus propias políticas, que PORTA REAL no controla y que pueden incluir su uso para entrenar modelos. Si nuestro propio uso llegara a cambiar, actualizaremos estos términos y la Política de Privacidad y solicitaremos su consentimiento previo.

7.7 Sus garantías sobre el contenido

Usted declara y garantiza que cuenta con todos los derechos, autorizaciones y licencias necesarias sobre el Contenido del Usuario que sube (incluyendo los derechos de imagen de las personas que aparezcan y las autorizaciones del propietario del inmueble cuando aplique), y que dicho contenido no infringe derechos de terceros ni la normativa vigente. Si usted es Usuario Publicador, declara y garantiza además que es propietario del Inmueble anunciado o que cuenta con autorización o encargo vigente del Propietario, o de quien legítimamente pueda otorgarlo, para ofrecerlo en venta o alquiler en los términos del Anuncio, y que mantendrá dicha autorización durante toda la vigencia de la publicación. Se obliga a indemnizar y mantener indemne a PORTA REAL frente a cualquier reclamación de terceros derivada del contenido que publica, incluyendo el contenido importado (sección 5.4).

La obligación de indemnidad prevista en estos términos comprende los daños, sanciones, costas y honorarios razonables de defensa. PORTA REAL le notificará la reclamación dentro de un plazo razonable y no la transará sin darle oportunidad de asumir la defensa; la falta de aviso solo lo libera en la medida del perjuicio que esa omisión le cause.

8. PLANES, FACTURACIÓN Y PAGOS

8.1 Planes disponibles

PORTA REAL ofrece las siguientes familias de planes de suscripción:

- **Planes individuales:** Gratuito, Plus y Pro.
- **Planes para equipos y agencias:** Team, Agency y Agency Growth.
- **Paquetes adicionales (add-ons):** paquetes de anuncios que amplían los límites del plan contratado.

El detalle de funcionalidades, precios y condiciones de cada plan y paquete se encuentra disponible en la sección de Planes y Precios de la Plataforma. Los precios se expresan en colones costarricenses (CRC) e incluyen el IVA. PORTA REAL puede modificar el catálogo de planes y precios; cualquier cambio que afecte su suscripción activa le será comunicado con la antelación indicada en la sección 19.

8.2 Período de prueba

El período de prueba del Plan Pro tiene una duración de tres (3) meses y se activa cuando usted decide convertirse en Usuario Publicador, una vez completado su registro como tal (datos de perfil e identificación); no se activa automáticamente por el solo hecho de registrarse. El período de prueba es único por usuario y es gratuito: no requiere registrar ningún medio de pago y no genera cobro alguno.

Al finalizar el período de prueba, su cuenta pasará automáticamente al Plan Gratuito, salvo que usted contrate un plan de pago. El paso al Plan Gratuito no elimina su cuenta ni su información; si tiene más anuncios publicados de los que permite el Plan Gratuito, aplicará lo dispuesto en la sección 8.4. Se lo recordaremos antes del vencimiento por los canales de notificación activos de su cuenta.

Durante el período de prueba no es posible comprar paquetes adicionales; sí puede cancelarlo en cualquier momento, sin cargo.

8.3 Facturación y medios de pago

El pago de los planes se realiza mediante **SINPE Móvil o transferencia bancaria**. PORTA REAL podrá habilitar en el futuro el pago con **tarjeta de crédito o débito**, a través de un procesador de pagos externo; en ese caso, PORTA REAL no almacenará ni tendrá acceso a los datos de su tarjeta. Las renovaciones no se cobran de forma automática: PORTA REAL no realiza cargos ni débitos automáticos a ninguna cuenta o tarjeta, y cualquier modalidad de cargo automático que llegara a habilitarse requerirá su autorización expresa.

Con al menos cinco (5) días naturales de antelación al vencimiento de cada período le enviaremos el detalle del cobro: el monto, la cuenta a la que debe enviarlo y un código de referencia que le pedimos incluir en la transacción. Al pagar por SINPE Móvil o transferencia, usted declara el pago en la Plataforma y puede adjuntar el comprobante; PORTA REAL verifica el pago y renueva la suscripción **a partir de la fecha original de renovación**, aunque la verificación se realice después

de esa fecha. La fecha de facturación de su suscripción no se desplaza por pagos verificados con posterioridad. No se realizan prorrateos.

8.4 Falta de pago y bajada de plan

Si al vencer el período no hemos podido confirmar el pago, usted contará con un plazo adicional de tres (3) días naturales para regularizarlo; transcurrido ese plazo la cuenta pasará automáticamente al Plan Gratuito, sin que ello implique la eliminación de su cuenta ni de su información.

Cuando su plan se reduce, ya sea por falta de pago, cancelación o porque así lo decide, es posible que tenga más anuncios publicados de los que permite el nuevo plan. En ese caso, **usted autoriza expresamente a PORTA REAL a ocultar automáticamente los anuncios publicados que excedan el límite del nuevo plan**, conforme al siguiente criterio: se mantienen publicados, en primer lugar, los anuncios con un destacado activo y, en segundo lugar, los de mayor número de visualizaciones, y se ocultan los restantes hasta ajustarse al límite. Los anuncios ocultos no se eliminan y conservan su información; dejarán de ser visibles públicamente hasta que amplíe su plan o elija cuáles mantener publicados dentro del límite.

8.5 Cancelación y reembolsos

La cancelación de los planes de pago puede realizarse en cualquier momento desde la Plataforma; la de las suscripciones de Agencia se solicita escribiendo a **soporte@porta.cr**. Una vez efectuada, el acceso al plan se mantendrá activo hasta el final del período en curso y no se generarán nuevos cobros.

Por tratarse de un servicio de ejecución continua que permanece disponible durante todo el período contratado, la cancelación voluntaria no da derecho a la devolución proporcional del período en curso. No obstante, sí procederá el reembolso en los siguientes casos:

- pagos duplicados o cobros efectuados por error, por el monto pagado en exceso;
- períodos pagados y no disfrutados cuando PORTA REAL descontinúe el servicio o cancele su cuenta sin que medie incumplimiento suyo, en proporción al tiempo no disfrutado;
- indisponibilidad grave y prolongada del servicio imputable a PORTA REAL, conforme a la sección 20;
- los demás casos en que la legislación costarricense, incluida la Ley N.° 7472, reconozca el derecho a la devolución total o parcial de lo pagado.

Los reembolsos se solicitan escribiendo a **soporte@porta.cr** y se pagan por el mismo medio utilizado para el pago o por SINPE Móvil, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a su aprobación. Nada de lo anterior limita los derechos que la Ley N.° 7472 reconoce a las personas consumidoras, incluidos los remedios aplicables cuando el servicio no se preste, o se preste de forma defectuosa, por causas imputables a PORTA REAL.

8.6 Paquetes adicionales

Los paquetes adicionales se activan inmediatamente tras su compra y finalizan al término del período de facturación en curso. No son transferibles y los cupos consumidos no se restituyen; los cupos no consumidos a la fecha de finalización caducan. No obstante, si el paquete no pudo

utilizarse por causas imputables a PORTA REAL, aplicará la compensación o el reembolso previstos en las secciones 8.5 y 20.2.

8.7 Derecho de retracto en la contratación a distancia

Por tratarse de una contratación celebrada por medios electrónicos, cuando usted contrata por primera vez un plan de pago o un paquete adicional puede retractarse, sin expresión de causa y sin responsabilidad, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, escribiendo a **soporte@porta.cr**, con derecho a la devolución de lo pagado dentro de los ocho (8) días naturales siguientes.

Dado que los planes y paquetes se activan de inmediato tras la contratación, si usted utiliza de forma efectiva el servicio durante el plazo de retracto (por ejemplo, activando un Anuncio Destacado o consumiendo cupos del paquete), la devolución será proporcional al servicio no disfrutado. Este derecho no aplica a las renovaciones de una suscripción ya en curso.

9. ANUNCIOS DESTACADOS Y PROGRAMA DE REFERIDOS

9.1 Anuncios Destacados

La Plataforma permite destacar anuncios para aumentar su visibilidad. Cada activación de un Anuncio Destacado tiene una duración de treinta (30) días naturales y consume un cupo de destacado en el momento de la activación; los cupos consumidos no se restituyen si el anuncio se despublica, se vende o el destacado se revoca antes de vencer. No es posible acumular varios destacados simultáneos sobre un mismo anuncio.

Los Anuncios Destacados se identifican ante los visitantes con la indicación «Anuncio destacado por el vendedor». Destacar un anuncio **no garantiza** la venta ni el alquiler del inmueble: otorga únicamente mayor exposición durante su vigencia. Si por causas técnicas imputables a PORTA REAL la mayor exposición se viera degradada de forma significativa durante la vigencia del destacado, usted tendrá derecho a que PORTA REAL extienda el tiempo de exposición en proporción a la afectación verificada; lo anterior sin perjuicio de los derechos que la Ley N.° 7472 reconoce a las personas consumidoras.

9.2 Programa de Referidos

PORTA REAL ofrece un programa de referidos mediante el cual usted puede invitar a otras personas a unirse a la Plataforma con su enlace o código personal. Sus condiciones son:

- **Recompensa:** por cada referido válido usted recibe un destacado de treinta (30) días para uno de sus anuncios (valor de referencia: ₡6.500), aplicable desde su cuenta.
- **Referido válido:** la persona referida debe registrarse mediante el enlace o código de la persona referente, o asociar dicho código a su propia cuenta dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la creación de esa cuenta. La persona referida no debe haber tenido anuncios publicados en la Plataforma antes de dicho registro o asociación. No se admite el auto-referido (cuentas propias o controladas por la persona referente).
- **Beneficio de bienvenida:** la persona invitada que se une mediante un enlace o código de referido recibe también un beneficio de bienvenida, según se describa en la Plataforma al momento del registro, sujeto al límite global indicado en el ítem «Límites».

- **Límites:** cada persona referente puede obtener hasta cinco (5) recompensas por mes calendario y hasta veinte (20) recompensas durante toda la vigencia del programa; las recompensas que excedan cualquiera de esos límites no se otorgan. Además, el programa tiene un límite global de veinte (20) destacados de referidos por mes calendario para toda la Plataforma, que se aplica por orden de llegada al momento de otorgar, aprobar o canjear cada beneficio. Cuando el límite global del mes se ha alcanzado: no se otorgan nuevos beneficios de bienvenida; las recompensas de la persona referente que estén pendientes de aprobación quedan en espera y podrán aprobarse en un mes posterior; y las recompensas ya acreditadas no podrán canjearse hasta el mes siguiente, aunque conservan su plazo de canje conforme al ítem «Canje». Los beneficios y recompensas no otorgados por estos límites no se trasladan a meses posteriores. En todos los casos, el motivo se indica junto a la recompensa en la sección del programa de referidos de su cuenta.
- **Acreditación:** cada recompensa queda en verificación durante al menos siete (7) días naturales, durante los cuales PORTA REAL comprueba el cumplimiento de las condiciones objetivas de este programa (registro válido dentro del plazo, ausencia de auto-referido y ausencia de indicios de fraude conforme al ítem «Fraude y revocación»); comprobado el cumplimiento, la recompensa se acredita. Si la recompensa se rechaza, el motivo se muestra junto a ella en la sección del programa de referidos de su cuenta, y usted puede objetarlo escribiendo a **soporte@porta.cr**.
- **Canje:** la recompensa debe canjearse dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a su acreditación (computados hasta el final del día, hora de Costa Rica); vencido el plazo, caduca sin compensación.
- **Fraude y revocación:** PORTA REAL puede revocar recompensas y excluir del programa a quien incurra en fraude o abuso, incluyendo la creación de cuentas ficticias o duplicadas; para detectarlo podemos aplicar verificaciones cruzadas entre cuentas, como la coincidencia de números telefónicos, según se describe en la Política de Privacidad.
- **Vigencia del programa:** PORTA REAL puede pausar, modificar o finalizar el programa previa notificación a los usuarios con al menos diez (10) días naturales de anticipación. La pausa, modificación o finalización no afecta: (i) las recompensas ya acreditadas, que se respetan hasta su vencimiento (en caso de pausa del programa, las recompensas obtenidas se conservan y no caducan mientras dure la pausa, aunque no podrán canjearse durante ella: el plazo para canjearlas y el plazo de calificación de los referidos pendientes se suspenden durante la pausa y se reanudan, por el tiempo que les restaba, cuando el programa se reactive); ni (ii) los referidos ya registrados con su enlace o código antes de la pausa, modificación o finalización, cuya verificación se completará conforme a las reglas vigentes al momento del registro y cuya recompensa se acreditará si cumplen las condiciones.

10. RED DE AGENTES DE PORTA («RED PORTA»)

10.1 Qué es y cómo se activa

La Red de Agentes de Porta («la Red») es el conjunto de funcionalidades profesionales de colaboración entre Agentes y Agencias: publicación de Términos de Comisión, Alianzas, Colaboraciones, anuncios fuera de mercado y Cohortes de Demanda. La Red está dirigida

exclusivamente a quienes ejercen profesionalmente el corretaje o la intermediación inmobiliaria (Agentes y Agencias); las personas que únicamente buscan, compran, alquilan o publican inmuebles para sí no son Miembros de la Red.

El acceso a la Red requiere **(i)** una suscripción activa a uno de los planes que incluyan el acceso a la Red, incluido el período de prueba del Plan Pro, y **(ii)** su activación expresa, en la cual usted declara actuar como profesional del corretaje o la intermediación inmobiliaria y acepta esta sección. PORTA REAL no verifica dicha declaración (sección 5.3); quien la emita sin ser profesional del sector incumple estos términos. Cuando usted actúa en nombre de una Agencia, el acceso se determina por la suscripción de la Agencia. Usted puede salir de la Red en cualquier momento; para volver a activarla deberá aceptar las condiciones vigentes en ese momento. PORTA REAL podrá suspender la membresía en la Red de quien incumpla esta sección o la sección 15.

10.2 Términos de Comisión y confidencialidad

Los Miembros de la Red pueden publicar sobre sus anuncios Términos de Comisión: si comparten comisión, el porcentaje, las condiciones, el tipo de acuerdo y la ventana de atribución aplicable, entendida como el plazo durante el cual se reconoce que un comprador llegó por medio del Agente colaborador (sección 10.5).

Los Términos de Comisión son **confidenciales entre Miembros de la Red**: nunca se muestran al público, y solo pueden usarse para evaluar y concretar colaboraciones dentro de la Plataforma. Queda prohibido divulgarlos, publicarlos o usarlos con cualquier otro fin (sección 15).

No constituye incumplimiento de esta confidencialidad: (i) la revelación de los Términos de Comisión a asesores profesionales sujetos a deber de confidencialidad; (ii) su aportación como prueba para el ejercicio o la defensa de derechos ante autoridad judicial, arbitral o administrativa competente; ni (iii) la revelación exigida por ley o por orden de autoridad competente.

Los Términos de Comisión son fijados libre y unilateralmente por cada Miembro respecto de sus propios anuncios. PORTA REAL no fija, no recomienda, no sugiere ni penaliza porcentajes, montos ni demás condiciones económicas de comisión; los valores predeterminados de la Plataforma se limitan a parámetros operativos del registro (como la ventana de atribución) y no comprenden condiciones económicas. La visibilidad de los Términos de Comisión entre Miembros tiene como única finalidad evaluar y concretar colaboraciones concretas.

10.3 Alianzas

Una Alianza es una relación profesional mutua entre dos Miembros de la Red (Agentes o Agencias). Se crea mediante una solicitud que la otra parte debe aceptar; las solicitudes no respondidas expiran a los treinta (30) días. Quien solicita la Alianza puede exigir que se formalice mediante contrato escrito; en ese caso, la Alianza solo se activa cuando ambas partes confirman el Documento en Custodia correspondiente (sección 11). Solo puede existir una Alianza por par de partes, y permanece vigente hasta que cualquiera de las partes la finalice unilateralmente.

La Alianza habilita entre las partes: visibilidad de los anuncios fuera de mercado de la otra parte, condiciones predeterminadas de colaboración y un canal privado de comunicación dentro de la mensajería de la Plataforma. Las condiciones predeterminadas de colaboración pueden modificarse de común acuerdo, mediante la propuesta de una parte y la aceptación de la otra en la Plataforma;

la modificación solo se aplica a las Colaboraciones que se acepten después de ella. La existencia de una Alianza es privada: la Plataforma no muestra públicamente quién trabaja con quién.

Las Alianzas son relaciones exclusivamente entre sus partes. PORTA REAL no es parte de ellas, no interviene en su negociación, contenido ni ejecución, y no garantiza el cumplimiento de los compromisos que las partes asuman entre sí. Cualquier reclamo derivado de una Alianza deberá dirigirse a la otra parte, conforme a la sección 10.6.

10.4 Anuncios fuera de mercado

Un Miembro de la Red puede publicar anuncios en modalidad «solo red» (fuera de mercado): visibles únicamente para sus aliados activos, sin URL pública ni presencia en los resultados de búsqueda generales. Los anuncios fuera de mercado consumen el cupo de anuncios creados de su plan, pero no ocupan un cupo de publicación mientras permanezcan fuera de mercado; volver a publicarlos requiere cupo de publicación disponible.

10.5 Colaboraciones y atribución

Una Colaboración documenta la participación de un Agente colaborador respecto de un anuncio específico. La aceptación de una Colaboración constituye un acuerdo directamente vinculante entre el Miembro publicador y el Miembro colaborador, cuyo contenido son los Términos de Comisión del anuncio y las demás condiciones fijadas al momento de la aceptación. Al activar la Red (sección 10.1), usted acepta que las reglas de esta sección 10 rigen también sus relaciones con los demás Miembros respecto de las funcionalidades de la Red, y que cada Miembro puede exigir su cumplimiento directamente frente al otro. PORTA REAL no es parte de dicho acuerdo ni garantiza su cumplimiento (sección 10.6). Solo puede existir una Colaboración vigente a la vez por par (anuncio, colaborador). Al aceptarse la Colaboración, las condiciones aplicables (incluidos los Términos de Comisión del anuncio y la ventana de atribución) quedan **fijadas** en un registro que ni las partes ni PORTA REAL pueden editar en el curso ordinario del servicio: cambios posteriores a los términos del anuncio o a los valores predeterminados de la Plataforma o de la Alianza no modifican colaboraciones ya aceptadas.

Las siguientes condiciones forman parte del acuerdo de Colaboración y son vinculantes para ambas partes desde su aceptación:

- **Ventana de atribución:** es el plazo durante el cual se reconoce que un comprador llegó por medio del Agente colaborador. Puede ser de treinta (30), sesenta (60), noventa (90) o ciento ochenta (180) días, según los Términos de Comisión del anuncio, y su duración se fija al aceptar la Colaboración; a falta de indicación, aplica el valor predeterminado de treinta (30) días para alquiler y noventa (90) días para venta. Para cada comprador, la ventana se cuenta desde su primer contacto registrado con el colaborador respecto de ese anuncio. PORTA REAL solo registra este hecho; no determina ni calcula comisiones.
- **Reinicio:** mientras la Colaboración esté vigente, cualquier mensaje dentro de la Plataforma entre el comprador y el colaborador en el hilo de mensajería de ese anuncio, enviado por cualquiera de ellos, reinicia el cómputo de la ventana para ese comprador. La actividad fuera de la Plataforma **no** reinicia la ventana ni genera registros. No existe mecanismo de extensión manual, y una ventana ya vencida no se reactiva.

- **Primer contacto:** el primer contacto registrado de un comprador respecto de un anuncio es permanente y único por par (anuncio, comprador). Solo los mensajes dentro de la Plataforma constituyen contacto registrado, y solo el primer mensaje enviado por el comprador puede generarlo; los clics a teléfono o WhatsApp quedan como contexto, no como contacto atribuible. Si el comprador ya había contactado a la parte vendedora por la Plataforma antes del primer contacto con el colaborador, ese hecho queda registrado (solo la fecha) como parte del expediente.
- **Transparencia hacia el comprador:** antes de enviar su primer mensaje a través de un enlace de colaboración, el comprador ve 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 envío del mensaje tras ese aviso constituye la aceptación de dicho registro. Frente al dueño del anuncio, los contactos de compradores se muestran de forma seudónima (por ejemplo, «Comprador #3»), sin revelar su identidad.
- **Expediente de evidencia:** ambas partes de la Colaboración pueden consultar el registro de eventos (aceptación, contactos, reinicios, vencimientos, finalizaciones). Los registros de evidencia se conservan aunque la Colaboración termine y aunque alguna de las partes elimine su cuenta, en los términos de la Política de Privacidad. Las finalizaciones y vencimientos son hechos registrados, nunca borrados: el contacto de un comprador cuya ventana de atribución venció se muestra como «Inactivo: evidencia conservada».
- **Finalización:** cualquiera de las partes puede dar por concluida la Colaboración en cualquier momento desde la Plataforma, de forma unilateral o de común acuerdo, por cualquier causa, incluidos el incumplimiento de la otra parte o un caso de fuerza mayor o caso fortuito; la otra parte recibe aviso, y el expediente registra si la conclusión fue unilateral o de común acuerdo. La Colaboración concluye además automáticamente cuando el anuncio se marca como vendido o alquilado, se cierra, se elimina o se transfiere, o cuando alguna de las partes elimina su cuenta. Tras la conclusión no se registran nuevos contactos ni reinicios; la actividad posterior solo queda como contexto en el expediente. Las solicitudes de Colaboración no respondidas expiran a los treinta (30) días.
- **Modificación de condiciones:** las condiciones de una Colaboración aceptada no pueden modificarse en la Plataforma. Si las partes acuerdan condiciones distintas, pueden dar por concluida la Colaboración y el Agente colaborador puede solicitar una nueva sobre el mismo anuncio conforme a los Términos de Comisión vigentes, sin necesidad de cerrar el anuncio; los compradores ya registrados en la Colaboración anterior permanecen asociados a ella. El acuerdo que las partes modifiquen por sus propios medios surte los efectos que en derecho correspondan entre ellas, pero no se registra en la Plataforma (sección 11.3).
- **Prelación:** en caso de discrepancia sobre las condiciones aplicables entre las partes, y a falta de acuerdo posterior válido celebrado entre ellas por sus propios medios, el orden de prelación es: (i) el Documento en Custodia confirmado por ambas partes, (ii) las condiciones del anuncio fijadas al aceptar la Colaboración y (iii) las condiciones predeterminadas de la Plataforma vigentes a esa fecha, en sus versiones históricas. El texto en español de cada documento es el que prevalece.
- **Contrato requerido:** si los Términos de Comisión del anuncio exigen contrato, la Colaboración aceptada queda pendiente y solo se activa cuando ambas partes hayan confirmado el Documento en Custodia correspondiente (sección 11).

- **Alcance de los registros:** los registros de evidencia de la Plataforma dejan constancia únicamente de los hechos ocurridos dentro de la Plataforma. La ausencia de registro no acredita la inexistencia de contactos, tratos o gestiones realizados fuera de ella, y el estado «Inactivo: evidencia conservada» describe únicamente el vencimiento de la ventana de atribución registrada, sin prejuzgar los derechos que las partes puedan tener entre sí por otras vías.

10.6 Rol de PORTA REAL en las colaboraciones

PORTA REAL **registra y evidencia**; no verifica, no ejecuta y no arbitra. PORTA REAL no es parte de los acuerdos de colaboración ni de comisión entre usuarios, no garantiza su cumplimiento, no interviene en el cálculo, cobro o reparto de comisiones, y se mantendrá al margen de cualquier disputa o proceso legal entre usuarios derivado de dichos acuerdos. Cada parte puede solicitar y obtener los registros de evidencia de los que es parte (el acuerdo registrado, los eventos del expediente y los Documentos en Custodia en los que participa) para hacerlos valer donde corresponda. Los registros se entregarán en un formato legible, incluida, cuando aplique, la huella digital (SHA-256) del archivo entregado, dentro de un plazo no mayor a diez (10) días hábiles desde la solicitud. PORTA REAL solo revelará registros a terceros con el consentimiento del titular, ante orden fundamentada dictada por autoridad judicial competente, ante requerimiento de un tribunal arbitral constituido conforme a la ley respecto de una controversia entre las partes de la relación, o cuando deban ser entregados por disposición constitucional o legal, en los términos de la orden dictada o los que la ley indique expresamente.

10.7 Cohortes de Demanda

Los Miembros de la Red pueden consultar Cohortes de Demanda: agrupaciones anónimas y agregadas de alertas de búsqueda de compradores que decidieron participar. Las cohortes muestran únicamente datos agregados sobre lo que se busca, no sobre quién lo busca: el cantón, el tipo de operación (compra o alquiler), el Tipo de Propiedad, un rango de precio, un rango de número de habitaciones y un rango del número de compradores interesados. Nunca muestran identidades ni características de las personas (como edad, género, domicilio o estado civil), y no se publica ninguna agrupación con menos de cinco (5) compradores. El Agente puede expresar interés en una celda de una Cohorte de Demanda (una combinación determinada de los criterios anteriores); en ese caso, PORTA REAL notifica a los compradores coincidentes dentro de la Plataforma (y por correo electrónico, únicamente si el comprador tiene habilitadas las notificaciones por correo). El Agente **nunca** recibe la identidad ni los datos de contacto de los compradores; son los compradores quienes deciden si responden, y pueden silenciar a un Agente en cualquier momento. Expresar interés no garantiza respuesta alguna.

10.8 Efectos de la pérdida de la suscripción

La membresía en la Red requiere una suscripción activa que la incluya. Si su suscripción (o la de su Agencia, cuando actúa en nombre de ella) deja de incluir la Red, las funcionalidades de la Red quedan suspendidas para usted: no puede publicar Términos de Comisión, ver anuncios fuera de mercado, iniciar Colaboraciones ni consultar Cohortes de Demanda. Sus Alianzas existentes no se borran y cualquiera de las partes puede finalizarlas aun sin membresía activa. Los expedientes de evidencia de sus Colaboraciones y sus Documentos en Custodia se conservan y siguen siendo accesibles para las partes conforme a las secciones 10.5, 10.6 y 11.

11. CUSTODIA DE DOCUMENTOS

11.1 Qué es

Dentro de una Alianza o Colaboración que exige contrato escrito (secciones 10.3 y 10.5), las partes usan el servicio de Custodia de Documentos: un espacio para resguardar el documento contractual que ambas ya firmaron por sus propios medios. La Custodia solo opera cuando la relación exige contrato; si no lo exige, la Plataforma no solicita ni almacena documentos. Únicamente puede subirse el contrato ya firmado por las partes, en un archivo PDF, JPG o PNG de hasta diez (10) megabytes; PORTA REAL no genera resúmenes, plantillas ni documentos para firma. Existe un único documento vigente por relación.

11.2 PORTA REAL es custodio, nunca parte

PORTA REAL actúa únicamente como **custodio**: almacena el documento que las partes suben y registra sus confirmaciones. PORTA REAL **no** ofrece firma electrónica, **no** provee plantillas ni asesoría contractual, **no** verifica la autenticidad, integridad jurídica, validez ni el contenido del documento, ni la identidad o capacidad de los firmantes, y **no** es parte del contrato custodiado. Al subirse el documento, la Plataforma calcula y muestra a ambas partes su huella digital (SHA-256), que sirve como ancla de integridad: permite comprobar que el archivo no ha cambiado desde que se subió.

11.3 Confirmación y activación

Cuando la Alianza o Colaboración exige contrato, queda pendiente hasta que ambas partes confirmen el documento. Mientras esté pendiente, cualquiera de las partes puede subir el documento ya firmado. Cada parte debe entonces confirmarlo mediante una declaración en primera persona («Confirmo que este es el documento que acordamos»); la confirmación es una manifestación de la parte, no una verificación de PORTA REAL. Con la segunda confirmación, el documento queda **activo e inmutable** y la relación se activa: el documento ya no puede modificarse ni sustituirse. Mientras falte alguna confirmación, el documento puede reemplazarse; el reemplazo crea un registro nuevo (el anterior queda registrado como sustituido, nunca se borra) y las confirmaciones no se trasladan: ambas partes deben confirmar el nuevo documento.

La Custodia de Documentos no ofrece un mecanismo para modificar ni sustituir el documento una vez activo. Si las partes modifican posteriormente su acuerdo por sus propios medios, esa modificación surte los efectos que en derecho correspondan entre ellas, pero no queda resguardada en la Custodia; la prelación de la sección 10.5 reconoce expresamente el acuerdo posterior válido celebrado entre las partes.

11.4 Acceso y registro de accesos

El acceso al Documento en Custodia a través de la Plataforma está limitado **exclusivamente a las dos partes de la relación**, sin perjuicio de lo previsto en la sección 11.5 y del acceso técnico del personal autorizado de PORTA REAL en los términos de la Política de Privacidad. Cada acceso (subida, confirmación, descarga) queda registrado. Las descargas se entregan siempre como archivo descargable, mediante enlaces de descarga generados para cada acceso; el documento nunca se muestra incrustado en la Plataforma.

11.5 Revelación a terceros

PORTA REAL no revela Documentos en Custodia a terceros. Solo lo hará con el consentimiento del titular, ante orden fundamentada dictada por autoridad judicial competente, ante requerimiento de un tribunal arbitral constituido conforme a la ley respecto de una controversia entre las partes de la relación, o cuando los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal, en los términos de la orden dictada o los que la ley indique expresamente.

11.6 Conservación

Los Documentos en Custodia y sus registros de confirmación y acceso se conservan durante **cinco (5) años contados desde la finalización de la relación** (Alianza o Colaboración) a la que pertenecen, incluso si alguna de las partes elimina su cuenta, con el fin de que la evidencia siga disponible para las partes.

Vencido el plazo, PORTA REAL eliminará definitivamente los documentos y sus registros, conforme a la Política de Privacidad. Cada parte es responsable de descargar y conservar sus propias copias si prevé necesitarlas por plazos mayores, por ejemplo mientras corran plazos de prescripción más largos aplicables a su relación.

11.7 Naturaleza jurídica del servicio

El servicio de Custodia de Documentos y los registros de evidencia de la Plataforma constituyen documentos y registros electrónicos con el valor probatorio que el ordenamiento costarricense reconoce a los documentos electrónicos.

PORTA REAL no es certificador registrado ante la Dirección de Certificadores de Firma Digital y no presta servicios de certificación de firma digital ni de sellado de tiempo certificado. En consecuencia, ni la huella digital (SHA-256), ni las confirmaciones de las partes dentro de la Plataforma, ni las fechas registradas generan por sí mismas las presunciones de autoría e integridad propias de la firma digital certificada (artículos 8 a 10 de la Ley N.° 8454). Las fechas y horas registradas corresponden a los relojes de los sistemas de PORTA REAL.

Cuando las partes suscriban un Documento en Custodia mediante firma digital certificada, dicho documento tendrá los efectos que la Ley N.° 8454 reconoce a esa firma; PORTA REAL se limitará a custodiarlo y no verificará ni garantizará la validez de las firmas.

Cuando la ley exija una formalidad específica para un acto o contrato, el uso de la Plataforma no la sustituye, y corresponde a las partes cumplirla.

12. CRM Y DATOS DE CLIENTES DEL AGENTE

12.1 El CRM

La Plataforma ofrece a Agentes y Agencias un CRM: una herramienta para gestionar clientes, etapas de negociación, notas, tareas y citas. Las etapas, notas y tareas son datos internos de trabajo del Agente y **nunca** son visibles para el cliente.

12.2 Tipos de clientes

- **Cliente vinculado:** un Usuario real de la Plataforma. Sus datos personales siguen siendo los de su cuenta y no se duplican en el CRM.
- **Cliente manual:** una persona ajena a la Plataforma cuyos datos ingresa el propio Agente.
- **Registro histórico:** si un cliente elimina su cuenta o el Agente elimina el cliente, la identidad desaparece y se conserva únicamente el historial de gestión sin datos identificables.

12.3 Responsabilidad sobre los datos de clientes

Los Clientes del Agente son clientes **del Agente** (o de la Agencia), no de PORTA REAL. Respecto de los datos de clientes manuales y de las etapas, notas, tareas y citas que el Agente registre sobre cualquier cliente, incluidos los clientes vinculados:

- El Agente declara y garantiza que obtuvo los datos de forma lícita y por sus propios medios, que cuenta con el consentimiento del titular para tratarlos conforme a la Ley 8968, y que informó a la persona sobre dicho tratamiento cuando corresponde. El Agente es el **responsable del tratamiento** de esos datos.
- PORTA REAL actúa como encargado del tratamiento, en los términos del Reglamento a la Ley N.° 8968, con respecto al tratamiento de esos datos, limitado al almacenamiento y a la gestión de estado que el CRM provee. En esa condición, PORTA REAL: (a) trata los datos únicamente para prestar el servicio y conforme a las instrucciones que el Agente ejecuta mediante la herramienta; (b) no usa los datos para fines propios; (c) aplica medidas de seguridad técnicas y organizativas razonables; (d) guarda confidencialidad sobre los datos; (e) no transfiere ni difunde los datos, salvo instrucción del Agente o exigencia legal; y (f) suprime los datos al terminar la relación o por instrucción del Agente, salvo que la ley exija conservarlos. Para la prestación del servicio, PORTA REAL subcontrata únicamente a los proveedores de infraestructura en la nube identificados en la sección V de la Política de Privacidad, quienes quedan sujetos a obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes a las previstas en esta sección. Al usar el CRM, el Agente autoriza dicha subcontratación. PORTA REAL informará cualquier cambio en esos proveedores mediante la actualización de la Política de Privacidad.
- Al eliminarse un cliente o la cuenta del Agente, PORTA REAL elimina los datos identificables conforme a la sección 12.2 y a la Política de Privacidad.
- El Agente se obliga a atender por sí mismo los derechos de acceso, rectificación y supresión que sus clientes le planteen, y a indemnizar a PORTA REAL frente a reclamaciones derivadas de datos que ingresó sin consentimiento del titular.
- PORTA REAL notificará al Agente por correo electrónico, sin demora injustificada desde que tenga conocimiento, de cualquier vulneración de seguridad que afecte los datos de sus clientes manuales, con la información disponible sobre su naturaleza y alcance, para que el Agente pueda cumplir sus propios deberes de notificación bajo la Ley 8968 y su reglamento; le brindará colaboración razonable, en lo que dependa técnicamente de la Plataforma, para atender las solicitudes de acceso, rectificación o supresión que sus clientes le planteen; y, al terminar el servicio o eliminarse la cuenta, eliminará los datos identificables conforme a la sección 12.2 y a la Política de Privacidad, salvo obligación legal de conservación.

12.4 Titularidad de la cartera: Agente y Agencia

Los clientes creados actuando en nombre de una Agencia pertenecen a la cartera de la Agencia; los clientes creados a título personal pertenecen al Agente y lo acompañan si cambia de Agencia. Si un Agente deja una Agencia, los clientes de la cartera de la Agencia permanecen con la Agencia. PORTA REAL aplica estas reglas según el contexto registrado al crearse cada cliente (a título personal o en nombre de la Agencia) y no arbitra disputas entre Agentes y Agencias sobre la titularidad de la cartera.

12.5 Visitas

Los interesados pueden solicitar visitas a un inmueble a través de la Plataforma. Cuando el Agente confirma una solicitud de visita, la persona solicitante queda registrada como cliente vinculado en el CRM del Agente para la gestión de esa visita, según se describe en la Política de Privacidad.

12.6 Integración con Google Calendar

Cuando esta funcionalidad esté disponible, el Agente podrá conectar de forma opcional su calendario de Google para sincronizar citas y visitas. La conexión requerirá la autorización expresa del Agente ante Google, podrá revocarse en cualquier momento, y se regirá además por los términos y políticas de Google.

13. AGENCIAS Y AGENTES

13.1 Perfil de Agencia

Las Agencias cuentan con un perfil público en la Plataforma (nombre, logotipo, descripción, información de contacto, dirección y redes sociales). La creación de Agencias está sujeta a la aprobación de PORTA REAL. Para crear el perfil, la Agencia debe proporcionar a PORTA REAL, durante el proceso de alta, información real, completa, actualizada y verificable, que incluirá como mínimo:

(a) Si es persona física: nombre completo, número de cédula de identidad o, en el caso de personas extranjeras, número de documento de identidad migratorio (DIMEX) o pasaporte, dirección física y medios de contacto.

(b) Si es persona jurídica: razón social, nombre comercial cuando lo tenga, número de cédula jurídica, domicilio social, dirección física de operación si es distinta, medios de contacto, y nombre y número de identificación de su representante legal.

PORTA REAL podrá solicitar documentación que respalde esta información y no aprobará perfiles cuya información no pueda comprobarse. La Agencia se obliga a mantener actualizada esta información y la de su perfil; la información falsa, incompleta o desactualizada faculta a PORTA REAL para suspender o eliminar el perfil conforme a las secciones 14.5 y 15.

El perfil muestra públicamente el nombre o nombre comercial de la Agencia, su logotipo, su descripción y los medios de contacto, la dirección y las redes sociales que decida publicar. El número de cédula, los datos del representante legal y la documentación de respaldo se utilizan únicamente para verificar el perfil y no se muestran públicamente.

13.2 Roles y facultades

Cada Agencia tiene miembros con roles de **propietario**, **administrador** o **agente**, en ese orden jerárquico. El propietario y los administradores pueden gestionar el perfil, los miembros, la suscripción y los anuncios de la Agencia. Quien acepta un rol en una Agencia reconoce que las personas con roles superiores podrán realizar dichas gestiones conforme a estos términos.

Los términos «propietario», «administrador» y «agente» empleados en esta sección designan roles internos de la Agencia y no deben confundirse con el «Propietario» de un Inmueble ni con el «Agente» definidos en la sección 2.

13.3 Invitaciones

Las Agencias invitan a sus miembros por correo electrónico. La persona invitada puede no ser aún usuaria de la Plataforma.

Al enviar una invitación, la Agencia, como responsable de los datos personales de la persona invitada, declara que cuenta con su consentimiento para proporcionar su dirección de correo electrónico a PORTA REAL con el fin de enviarle la invitación de acceso, y se obliga a acreditarlo cuando PORTA REAL o la autoridad competente lo soliciten.

La dirección de correo de la persona invitada se usa únicamente para entregar la invitación y gestionar su aceptación o expiración. Si la invitación no es aceptada dentro de los siete (7) días naturales siguientes a su envío, expira y deja de poder utilizarse, y PORTA REAL se obliga a eliminar la dirección de correo de la persona invitada dentro de los seis (6) meses siguientes a la expiración, salvo que esa persona ya sea usuaria de la Plataforma. En lo demás, su tratamiento se rige por la Política de Privacidad.

La Agencia responde frente a PORTA REAL y frente a terceros por las invitaciones enviadas sin el consentimiento del titular.

13.4 Actuación en nombre de la Agencia

Cuando un miembro actúa «en nombre de» su Agencia, los anuncios, colaboraciones y clientes que crea en ese contexto se atribuyen a la Agencia (secciones 10.1 y 12.4), y las funcionalidades disponibles se determinan por la suscripción de la Agencia.

13.5 Tarjeta de contacto del Agente y asignación a anuncios

Al aceptar la invitación, el Agente completa su tarjeta de contacto (correo, teléfono, fotografía y su preferencia sobre WhatsApp), que se muestra en el perfil de la Agencia y en los anuncios que se le asignen. La asignación de un Agente a un anuncio la realizan el dueño del anuncio o los administradores de la Agencia; **al unirse a una Agencia usted consiente aparecer, con su tarjeta de contacto, en los anuncios de la Agencia a los que se le asigne**. Al salir de una Agencia, su tarjeta se elimina con la relación; su nombre puede permanecer temporalmente en anuncios ya publicados, hasta la siguiente edición de cada anuncio.

13.6 Suscripción de Agencia

Las suscripciones de Agencia incluyen un número de puestos (asientos) para miembros y un fondo compartido de anuncios, conforme al plan contratado (sección 8). La gestión de la suscripción

corresponde al propietario y administradores de la Agencia; su cancelación se solicita escribiendo a **soporte@porta.cr** (sección 8.5).

13.7 Titular de la Agencia

Toda cuenta de Agencia es contratada por una persona física o jurídica determinada (el «Titular de la Agencia»), quien responde frente a PORTA REAL por el pago de la suscripción de la Agencia, por la veracidad de la información de su perfil y por el cumplimiento de estos términos en las actuaciones realizadas en nombre de la Agencia. Los actos que los miembros realicen «en nombre de» la Agencia (sección 13.4) se imputan al Titular de la Agencia, sin perjuicio de la responsabilidad personal de quien los ejecuta.

14. CUENTA, SEGURIDAD Y VERIFICACIÓN

14.1 La Plataforma es de acceso público; sin embargo, para utilizar todas sus funcionalidades usted debe crear una cuenta, proporcionando información completa, veraz y actualizada. Se compromete a no crear perfiles falsos ni suministrar información incorrecta, engañosa o no autorizada.

14.2 Usted es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de la actividad realizada desde su cuenta. No se le imputará la actividad realizada por terceros sin su autorización cuando derive de un fallo de seguridad imputable a PORTA REAL o a sus proveedores de autenticación, ni la actividad posterior al momento en que usted nos haya notificado a **soporte@porta.cr** el uso no autorizado o el compromiso de sus credenciales. Le pedimos notificarnos de inmediato cualquier uso no autorizado de su cuenta.

14.3 PORTA REAL podrá implementar procesos de verificación de identidad, especialmente para los Usuarios Publicadores. En caso de detectar información falsa, engañosa o no autorizada, se notificará al Usuario, quien contará con un plazo de setenta y dos (72) horas para subsanar la situación. De no hacerlo, PORTA REAL podrá suspender o cancelar la cuenta de forma temporal o definitiva.

14.4 PORTA REAL podrá ofrecer, mediante proveedores especializados, verificaciones de antecedentes de Agentes y Agencias que deseen acreditar su trayectoria. **Este servicio no se encuentra activo por el momento**; cuando se habilite, se realizará únicamente con el consentimiento expreso de la persona verificada y conforme a la Política de Privacidad.

14.5 Serán causales de suspensión o cancelación:

- El suministro de información falsa o incompleta.
- El uso indebido conforme a la sección 15.
- El incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- Cualquier conducta que afecte la seguridad, integridad o funcionamiento de la Plataforma o de otros Usuarios.

La suspensión o cancelación fundada en las causales anteriores no genera derecho a reembolso del período en curso. No obstante, si tras su aclaración o la revisión interna se determina que la suspensión fue improcedente, PORTA REAL restablecerá la cuenta y extenderá los servicios de

pago activos por un tiempo equivalente al de la suspensión o, a su elección, reembolsará la parte proporcional conforme a la sección 8.5.

15. USOS PROHIBIDOS DE LA PLATAFORMA

Usted se obliga a abstenerse de realizar las siguientes actividades, que quedan expresamente prohibidas:

- Proporcionar información falsa, incompleta o engañosa, incluyendo crear cuentas falsas o suplantar identidad.
- Utilizar la Plataforma de forma fraudulenta: acceso o manipulación indebida de sistemas, instalación de virus o malware, uso distinto al previsto.
- Compartir contenido ofensivo, violento, discriminatorio, obsceno, difamatorio o que infrinja derechos de terceros.
- Participar en conductas que menoscaben la integridad física o moral, la vida, seguridad o reputación de cualquier persona.
- Utilizar scraping, bots o cualquier mecanismo automatizado de extracción de datos sin autorización. La indexación realizada por los motores de búsqueda y asistentes de inteligencia artificial que PORTA REAL autoriza expresamente como parte del servicio de difusión (sección 7.1) no se considera comprendida en esta prohibición.
- Suplantar identidad o actuar en nombre de terceros sin autorización.
- Recopilar, almacenar, divulgar o transferir datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso.
- Proporcionar a la Plataforma direcciones de correo electrónico u otros datos de terceros (por ejemplo, para compartir una colección) sin contar con la autorización de su titular.
- Divulgar, publicar o usar fuera de su finalidad los Términos de Comisión u otra información confidencial de la Red (sección 10.2).
- Manipular o falsear los registros de evidencia de Colaboraciones, las confirmaciones de Documentos en Custodia o los mecanismos de atribución de la Red.
- Intentar reidentificar a personas a partir de las Cohortes de Demanda o de cualquier otro dato agregado de la Plataforma.
- Reproducir, extraer o reutilizar de forma sistemática los Anuncios o partes sustanciales de la base de datos de la Plataforma, por medios automatizados o manuales, para crear, alimentar o enriquecer servicios propios o de terceros, sin autorización escrita de PORTA REAL.
- Cuando la funcionalidad de reseñas esté disponible: publicar reseñas falsas o sin experiencia real con el agente o servicio reseñado, ofrecerlas o aceptarlas a cambio de pago u otra ventaja, o usarlas para manipular la reputación propia o de terceros.

Si identificamos alguna de estas acciones le informaremos y usted contará con setenta y dos (72) horas para aclarar. Ante incumplimiento procederemos a suspender o cancelar su cuenta y tomar las medidas legales correspondientes.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

16.1 Salvo indicación en contrario, somos los propietarios o contamos con las licencias necesarias para usar todos los derechos de propiedad intelectual asociados a este sitio, incluyendo derechos de autor, marcas, nombres comerciales, dominios, diseños, imágenes, software, bases de datos y apariencia del sitio. También incluye cualquier solicitud, renovación o extensión de estos derechos, así como cualquier forma de protección equivalente que pueda surgir en el futuro. Todo el contenido, las funcionalidades del sitio y los materiales publicados aquí están protegidos por leyes y tratados de propiedad intelectual, tanto nacionales como internacionales.

16.2 Salvo autorización expresa por escrito, usted no podrá:

- Reproducir, copiar, modificar, publicar o distribuir los contenidos del sitio.
- Crear trabajos derivados.
- Acceder o descompilar el código fuente, ni intentar integrarlo en otro sitio o software.
- Usar el sitio para fines no relacionados con los servicios ofrecidos.
- Realizar actividades maliciosas (pruebas de penetración, hackeos, ataques DoS).

16.3 Su contenido sigue siendo suyo. Todo el Contenido del Usuario que usted sube a la Plataforma sigue siendo de su propiedad: conserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre él, sin perjuicio de la licencia que otorga a PORTA REAL conforme a la sección 16.4.

16.4 Licencia que nos otorga.

(a) Licencia de uso para la prestación del servicio. Al subir, cargar o transmitir Contenido del Usuario, usted otorga a PORTA REAL una licencia no exclusiva, gratuita y de alcance mundial para alojar, almacenar, reproducir y adaptar técnicamente dicho contenido (por ejemplo: copias de seguridad, miniaturas, conversiones de formato y versiones optimizadas para web), únicamente en la medida necesaria para operar los Servicios de la Plataforma, incluida la conservación de los registros de evidencia y de los Documentos en Custodia conforme a las secciones 10 y 11.

(b) Licencia de difusión pública. Adicionalmente, y únicamente respecto del contenido que usted publica con visibilidad pública (sus Anuncios públicos, su perfil público y, cuando aplique, el perfil y la vitrina de operaciones cerradas de su Agencia), usted otorga a PORTA REAL una licencia no exclusiva, gratuita, sublicenciable y de alcance mundial para reproducir, adaptar (por ejemplo: recortes, tarjetas para redes sociales y creativos promocionales), traducir, comunicar públicamente y distribuir dicho contenido, incluida su entrega a motores de búsqueda, asistentes y sistemas de inteligencia artificial y plataformas sociales, con el fin de operar y promover los Servicios de la Plataforma y la visibilidad de sus anuncios.

(c) Contenido no público. Los mensajes de la mensajería interna, los Documentos en Custodia, los datos y adjuntos del CRM, los Términos de Comisión y los anuncios en modalidad «solo red» quedan comprendidos únicamente en la licencia de uso para la prestación del servicio del inciso (a) y nunca en la licencia de difusión del inciso (b).

(d) Vigencia. Estas licencias se mantienen mientras el contenido permanezca publicado o almacenado en la Plataforma. Tras la despublicación o eliminación: (i) la licencia de uso para la prestación del servicio subsiste respecto de las copias de seguridad durante su ciclo ordinario de

rotación, y respecto de los registros de evidencia y Documentos en Custodia durante los plazos de conservación de la sección 11.6 y de la Política de Privacidad; (ii) las entregas y sublicencias ya efectuadas conforme al inciso (b) no se revocan retroactivamente, y las copias en poder de terceros se rigen por la sección 7.5, sin que PORTA REAL genere nuevos usos de difusión del contenido despublicado; y (iii) en todo lo demás, las licencias terminan.

(e) Derechos morales. Las adaptaciones descritas en esta sección son modificaciones técnicas y de formato que usted autoriza de manera expresa y específica. Nada en estos términos constituye cesión ni renuncia de sus derechos morales de autor, que son irrenunciables conforme a la Ley N.° 6683; no obstante, usted consiente en que el contenido pueda mostrarse sin indicación de autoría cuando el formato de la superficie de difusión no lo permita razonablemente, y declara que quien creó el contenido por su encargo otorgó las autorizaciones equivalentes.

16.5 Cualquier contenido que usted sube sigue siendo suyo: conserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre él, sin perjuicio de la licencia de uso que otorga a PORTA REAL conforme a la sección 16.4 para operar y difundir la Plataforma. Antes de subir contenido verifique que tiene permiso para usarlo. PORTA REAL no se hace responsable de la información que decida incluir.

16.6 Si considera que algún contenido infringe sus derechos de propiedad intelectual escríbanos a **soporte@porta.cr**. Su reclamación debe identificar con precisión el contenido, acreditar razonablemente su titularidad y aportar sus datos de contacto. Le confirmaremos la recepción en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas y resolveremos el reclamo en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. PORTA REAL podrá retirar o inhabilitar preventivamente el contenido señalado, notificar a quien lo publicó para que manifieste lo que corresponda, y mantener el retiro o restablecer el contenido según el resultado de la revisión.

17. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

17.1 Las comunicaciones de la Plataforma se dividen en tres niveles, alineados con los descritos en nuestra Política de Privacidad:

- **Esenciales:** comunicaciones necesarias para operar su cuenta y su relación contractual con PORTA REAL, que no pueden desactivarse: correos de seguridad y gestión de cuenta (verificación de correo, restablecimiento de contraseña y avisos de seguridad), correos transaccionales de facturación (instrucciones de pago, 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), avisos del programa de referidos sobre beneficios ya otorgados, y avisos legales (incluidas las notificaciones de cambios a estos términos).
- **Operativas:** notificaciones sobre sus anuncios, alertas de búsqueda, mensajes recibidos y demás actividad del servicio y, cuando se habiliten, las relativas a citas, colaboraciones y demás funciones profesionales. Puede ajustar sus preferencias por categoría desde la configuración de su cuenta.
- **Mercadeo:** comunicaciones comerciales o promocionales que solo se envían si usted marcó la casilla correspondiente (opt-in). PORTA REAL no envía correos comerciales no

solicitados, y usted puede darse de baja en cualquier momento desde la configuración de su cuenta.

17.2 Los canales de comunicación son el correo electrónico registrado, las notificaciones dentro de la Plataforma y, cuando esté habilitado y usted lo haya aceptado, mensajes por WhatsApp.

17.3 Las comunicaciones oficiales entre el Usuario y PORTA REAL se realizarán a través de los medios habilitados en la Plataforma. Puede contactarnos por WhatsApp al +506 8612-9861 o al correo electrónico **soporte@porta.cr**. PORTA REAL enviará sus notificaciones al correo registrado o mediante avisos dentro de la Plataforma. Confirmaremos la recepción de sus consultas y solicitudes en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas y, tratándose de solicitudes sobre su cuenta o sus datos personales, las resolveremos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

18. PROTECCIÓN DE DATOS Y ENLACES EXTERNOS

18.1 Al usar nuestro sitio es posible que usted comparta información confidencial o datos personales. El tratamiento de sus datos personales se rige por nuestra **Política de Privacidad**, elaborada conforme a la Ley 8968 y su reglamento, la cual le invitamos a consultar.

18.2 En el sitio podrá encontrar enlaces a páginas externas. PORTA REAL no se hace responsable de los servicios, contenidos, políticas de privacidad ni condiciones de uso de esas páginas. Es su responsabilidad revisarlas antes de utilizarlas.

18.3 Estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y la Política de Cookies conforman el marco contractual de uso de la Plataforma. En caso de contradicción entre ellos, prevalecerá la Política de Privacidad en lo relativo al tratamiento de datos personales, la Política de Cookies en lo relativo a cookies y tecnologías de almacenamiento, y estos Términos y Condiciones en todo lo demás.

18.4 Estos Términos y los demás documentos legales de la Plataforma se redactan y aceptan en idioma español. Las traducciones a otros idiomas que la Plataforma muestre se ofrecen únicamente como cortesía informativa; en caso de divergencia o duda de interpretación, prevalece siempre la versión en español.

19. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

19.1 Podremos modificar estas condiciones cuando exista una causa razonable, incluyendo, entre otras: cambios en la legislación aplicable o requerimientos de autoridad competente; cambios en el modelo de negocio o la operación comercial de PORTA REAL; incorporación, modificación o descontinuación de funcionalidades, planes o servicios; ajustes de precios; razones técnicas o de seguridad; o correcciones y precisiones de redacción que no reduzcan sus derechos.

19.2 Cuando lo hagamos, publicaremos la versión actualizada en nuestro sitio con la fecha de la última modificación, mostraremos un aviso de la versión próxima en las páginas de estos documentos y le notificaremos al correo electrónico registrado con al menos diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha en que los cambios entren en vigor. Durante ese período seguirá aplicando la versión anterior.

19.3 Si no está de acuerdo con una modificación, puede cancelar su suscripción en cualquier momento antes de su entrada en vigor (sección 8.5). Cuando la modificación afecte las condiciones o el precio de su plan, amplíe el tratamiento de sus datos personales o el alcance de las licencias sobre su contenido, o reduzca sus derechos o amplíe sus obligaciones, le pediremos que acepte expresamente la nueva versión antes de continuar usando las funcionalidades que requieren cuenta (sección 4.3). Si una modificación de este tipo afecta un servicio de pago ya contratado y usted no la acepta, podrá cancelar ese servicio y tendrá derecho al reembolso proporcional del período pagado y no disfrutado, conforme a la sección 8.5.

19.4 Los cambios de precio nunca se aplican al período ya pagado: rigen únicamente a partir de la siguiente renovación, previa la notificación indicada en esta sección.

19.5 Si usted tiene una cuenta, la nueva versión le será aplicable desde que la acepte expresamente conforme a la sección 4.3; mientras no la acepte, no podrá usar las funcionalidades que requieren cuenta y conserva los derechos de la sección 19.3. Para quien utiliza la Plataforma sin cuenta, continuar usándola después de la entrada en vigor de una modificación notificada conforme a esta sección implica aceptar las condiciones vigentes en ese momento.

20. DISPONIBILIDAD DEL SITIO

20.1 PORTA REAL realiza esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible de forma continua; sin embargo, no garantiza la disponibilidad ininterrumpida ni libre de errores del servicio. La Plataforma podrá ser suspendida o limitada temporalmente por mantenimiento (que procuraremos anunciar con antelación razonable), actualizaciones técnicas, razones de seguridad o eventos fuera de nuestro control razonable.

20.2 Si una interrupción imputable a PORTA REAL afecta de manera significativa un servicio de pago (por ejemplo, su suscripción o un Anuncio Destacado activo), usted tendrá derecho a la extensión del servicio por un tiempo equivalente al de la afectación o, si la extensión no fuera posible, al reembolso proporcional conforme a la sección 8.5.

20.3 Si PORTA REAL decidiera descontinuar definitivamente la Plataforma o alguno de sus servicios de pago, se lo comunicaremos con al menos treinta (30) días naturales de antelación y le reembolsaremos la parte proporcional de cualquier período pagado y no disfrutado.

20.4 Salvo lo dispuesto en esta sección y sin perjuicio de la sección 21.5, PORTA REAL no será responsable por daños derivados de interrupciones causadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros fuera de su control razonable.

21. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

21.1 PORTA REAL actúa únicamente como intermediario tecnológico. No garantiza la veracidad, exactitud, legalidad o actualización de los anuncios publicados por terceros. El Usuario Publicador es el único responsable por el contenido que publica, incluido el contenido generado o extraído con herramientas de inteligencia artificial que decidió aplicar (sección 5.4).

21.2 PORTA REAL no es parte de las transacciones, negociaciones o acuerdos entre usuarios, incluidos los acuerdos de colaboración y comisión de la Red y los contratos resguardados en Custodia de Documentos, por lo que no asume responsabilidad por obligaciones, conflictos o daños

derivados de dichas relaciones (secciones 10.6 y 11.2). Para denuncias o reclamaciones escríbanos a **soporte@porta.cr**: confirmaremos la recepción e iniciaremos la investigación en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas.

21.3 En la medida máxima permitida por la legislación costarricense, PORTA REAL no responderá por daños indirectos, incidentales o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de negocio, de oportunidades, de reputación o de datos, derivados del uso o la imposibilidad de uso de la Plataforma.

21.4 En la medida máxima permitida por la legislación costarricense, la responsabilidad total y acumulada de PORTA REAL frente a un Usuario, por cualquier causa relacionada con la Plataforma, no excederá el monto total efectivamente pagado por ese Usuario a PORTA REAL durante los doce (12) meses anteriores al hecho que origina la reclamación. Este límite no aplica a los supuestos de la sección 21.5 ni a la responsabilidad que la Ley N.° 7472 u otra norma imperativa imponga a PORTA REAL frente a las personas consumidoras.

21.5 Nada en esta sección limita ni excluye la responsabilidad de PORTA REAL en casos de dolo o culpa grave, ni los derechos irrenunciables que la legislación costarricense, incluida la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, reconoce a los consumidores.

22. DISPOSICIONES FINALES

22.1 Divisibilidad de las cláusulas. Si alguna disposición de estos Términos es declarada inválida, ilegal o inaplicable por una autoridad competente, se considerará separable y no afectará la validez de las demás disposiciones, que permanecerán en pleno vigor. La disposición afectada será interpretada o sustituida en la medida de lo posible por una que produzca efectos similares y refleje la intención original de las partes. Los títulos de las secciones se incluyen únicamente por conveniencia y no afectan la interpretación de estos Términos.

22.2 Supervivencia. La terminación de su cuenta o de estos Términos, cualquiera que sea su causa, no afecta la subsistencia de las disposiciones que por su naturaleza deban sobrevivir, incluidas: las secciones 7 y 16.4 (esta última en los términos de su inciso (d), de vigencia), las secciones 10.5 y 10.6 (registros de evidencia), la sección 11 (Custodia de Documentos y su conservación), las obligaciones de indemnidad y responsabilidad (secciones 5.4, 7.3, 7.7, 12.3 y 13.3), la sección 21 (limitación de responsabilidad) y la sección 23 (legislación aplicable y resolución de conflictos).

22.3 Cesión y acuerdo íntegro. Usted no puede ceder su posición contractual bajo estos Términos sin el consentimiento previo de PORTA REAL. PORTA REAL podrá ceder estos Términos a una sociedad de su grupo o al adquirente de la totalidad o de una parte sustancial de su negocio, notificándoselo conforme a la sección 17; si la cesión afectara materialmente sus derechos, usted podrá cerrar su cuenta. Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y la Política de Cookies, constituyen el acuerdo íntegro entre usted y PORTA REAL respecto del uso de la Plataforma y sustituyen cualquier comunicación previa sobre esa materia.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

23.1 Los presentes Términos se rigen en todos sus extremos por las leyes vigentes de la República de Costa Rica.

23.2 Ante cualquier controversia, disputa o reclamación, le invitamos a contactarnos primero al correo **soporte@porta.cr** para procurar una solución directa. Asimismo, las partes podrán someter la controversia, de común acuerdo y de forma voluntaria, a conciliación conforme a la Ley N.° 7727 de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ante un centro autorizado. El recurso a estos mecanismos es facultativo y no constituye requisito previo para acudir a ninguna otra vía.

23.3 Nada en estos Términos limita ni condiciona su derecho, como consumidor, de acudir en cualquier momento a la Comisión Nacional del Consumidor (vía administrativa, conforme a la Ley N.° 7472), ni el derecho de cualquier persona de acudir a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) en materia de datos personales, ni el acceso a los tribunales de justicia de la República de Costa Rica, que serán los competentes para conocer de cualquier controversia no resuelta por otros medios.

23.4 Cuando la controversia surja exclusivamente de la capa profesional de la Plataforma (secciones 10 a 13) entre PORTA REAL y un usuario que actúa con fines empresariales o profesionales (Agente o Agencia), las partes podrán pactar arbitraje mediante acuerdo escrito posterior e independiente, que designará el centro autorizado, las reglas aplicables, la sede y el número de árbitros.