

Política de Privacidad

Versión adaptada para web corporativa y comercial - España - 2026

Fecha de última actualización: 24 de mayo de 2026

La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de los datos personales que se recogen y tratan a través de la web www.perpetuaviajes.es, así como mediante formularios, correo electrónico, teléfono, WhatsApp Business y otros canales de contacto utilizados por Perpetua Viajes en el marco de su actividad como agencia de viajes minorista.

Esta política se redacta conforme al Reglamento (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos, a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, a la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y a los criterios orientativos de la Agencia Española de Protección de Datos en materia de deber de información y de cookies.

1. Identidad del responsable del tratamiento

Dato	Información
Nombre comercial	Perpetua Viajes
Titular / responsable	Liubov Krasnokutskaya Slomova
NIF	26854788B
Domicilio fiscal	calle Las Higueras, 32, La Envía Golf, Almería, 04727
Comunidad Autónoma declarada para la actividad	Castilla-La Mancha, España
Correo electrónico general	info@perpetuaviajes.es
Correo electrónico para protección de datos	info@perpetuaviajes.es
Teléfono	661 689 389
Web	www.perpetuaviajes.es
Actividad	Agencia de viajes minorista
Registro turístico / código de agencia	CICLM-02653-02

2. Datos de contacto para privacidad

Para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de datos personales, o para ejercer derechos de protección de datos, el usuario puede dirigirse a Perpetua Viajes a través del correo electrónico info@perpetuaviajes.es, indicando en el asunto, de forma recomendable, “Protección de datos” o “Ejercicio de derechos”.

Perpetua Viajes podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante cuando resulte necesario para atender la solicitud con garantías.

3. Qué datos personales podemos tratar

Perpetua Viajes tratará únicamente los datos adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para cada finalidad. En función del formulario, canal utilizado, solicitud realizada o servicio contratado, se podrán tratar las siguientes categorías de datos:

- **Datos identificativos:** nombre, apellidos, DNI, NIF, pasaporte, fecha de nacimiento y nacionalidad, cuando resulten necesarios para la gestión del viaje, vuelos, reservas, seguros o documentación relacionada.
- **Datos de contacto:** correo electrónico, teléfono, WhatsApp y dirección postal si fuese necesaria.
- **Datos relativos al viaje:** destino, fechas, número de viajeros, presupuesto, preferencias de viaje, tipo de alojamiento, ritmo de viaje, intereses, servicios solicitados y datos incluidos en briefings o cuestionarios.

- **Datos de facturación y pago:** datos necesarios para emitir presupuestos, facturas, justificantes y gestionar cobros por transferencia bancaria o TPV virtual.
- **Datos de navegación y cookies:** dirección IP, identificadores online, preferencias de consentimiento, datos de analítica y eventos publicitarios, conforme a la Política de Cookies.
- **Datos incluidos en comunicaciones:** información que el usuario remita por email, formularios, teléfono o WhatsApp Business.
- **Datos de otros viajeros:** cuando el cliente facilite información de acompañantes o viajeros incluidos en la misma solicitud o reserva.

Perpetua Viajes no solicita en sus formularios datos de salud, datos médicos, necesidades alimentarias especiales ni otros datos especialmente protegidos como categoría ordinaria de tratamiento. Si el usuario comunica voluntariamente alguno de estos datos porque sea imprescindible para una incidencia o para una necesidad concreta del viaje, se tratará únicamente la información mínima necesaria y durante el tiempo imprescindible para atender dicha necesidad.

4. Finalidades del tratamiento

4.1. Atender consultas y solicitudes de información

Los datos facilitados por formularios de contacto, email, teléfono o WhatsApp Business se tratarán para responder consultas, enviar información solicitada, resolver dudas y mantener comunicaciones relacionadas con la solicitud del usuario.

Base jurídica: consentimiento del usuario al contactar voluntariamente y, cuando la consulta esté relacionada con una posible contratación, aplicación de medidas precontractuales.

4.2. Preparar propuestas, presupuestos e itinerarios personalizados

Los datos relativos al viaje, preferencias, fechas, presupuesto, número de viajeros, destino y otra información facilitada en formularios de solicitud, briefing o cuestionario se tratarán para analizar la solicitud, preparar una propuesta personalizada, elaborar presupuestos y diseñar itinerarios a medida.

Base jurídica: aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el interesado y, en su caso, ejecución del contrato si el usuario contrata los servicios de Perpetua Viajes.

4.3. Gestionar clientes, reservas y servicios contratados

Cuando el cliente contrata servicios con Perpetua Viajes, los datos se tratarán para gestionar el expediente de viaje, reservas, alojamientos, vuelos, traslados, actividades, seguros, documentación, pagos, facturación, comunicaciones operativas, asistencia antes y durante el viaje e incidencias relacionadas con los servicios contratados.

Base jurídica: ejecución del contrato y cumplimiento de obligaciones legales aplicables.

4.4. Comunicar datos a proveedores turísticos necesarios

Para poder organizar, reservar o coordinar servicios de viaje, puede ser necesario comunicar datos personales a proveedores turísticos y profesionales que intervengan en la prestación del servicio, como alojamientos, aerolíneas, consolidadores aéreos, receptivos, DMCs, bancos de camas, aseguradoras, empresas de traslado, guías, empresas de actividades, restaurantes u otros proveedores vinculados al viaje.

La comunicación se limitará a los datos estrictamente necesarios para la reserva o prestación del servicio. Por ejemplo, nombre y apellidos para reservas de alojamiento o actividades; y DNI, pasaporte, fecha de nacimiento o nacionalidad cuando sean necesarios para vuelos, seguros, reservas internacionales, requisitos de proveedores o cumplimiento de obligaciones legales.

Base jurídica: ejecución del contrato, aplicación de medidas precontractuales y, cuando proceda, cumplimiento de obligaciones legales.

4.5. Gestionar documentación de viajeros

En determinados viajes puede ser necesario tratar datos de DNI, pasaporte, fecha de nacimiento, nacionalidad, vigencia documental u otra información exigida por aerolíneas, alojamientos, aseguradoras, autoridades, proveedores del destino o normativa aplicable.

Base jurídica: ejecución del contrato, cumplimiento de obligaciones legales cuando proceda y gestión de servicios expresamente solicitados por el cliente.

4.6. Enviar comunicaciones comerciales y newsletter

Perpetua Viajes podrá enviar newsletters, novedades, inspiración viajera, propuestas de viaje, contenidos comerciales o comunicaciones promocionales por correo electrónico cuando el usuario haya dado su consentimiento expreso mediante una casilla específica, formulario de suscripción o mecanismo equivalente.

La aceptación de la Política de Privacidad no implica la suscripción a la newsletter. La suscripción deberá solicitarse mediante una acción separada, libre y no premarcada. Cada comunicación incluirá un mecanismo sencillo y gratuito para darse de baja.

En el caso de clientes previos, Perpetua Viajes podrá remitir comunicaciones sobre servicios similares a los contratados cuando la normativa lo permita, siempre ofreciendo al usuario la posibilidad de oponerse o darse de baja en cada comunicación.

Base jurídica: consentimiento expreso del usuario y, en el caso de clientes sobre servicios similares, interés legítimo y habilitación prevista en la normativa de servicios de la sociedad de la información, cuando proceda.

4.7. Gestionar descargas de lead magnet o recursos gratuitos

Cuando el usuario solicite la descarga de una guía, checklist, recurso o contenido gratuito, se tratarán los datos necesarios para facilitar el acceso al contenido y, si lo acepta de forma separada, para enviar comunicaciones comerciales o newsletter.

Base jurídica: consentimiento del usuario y, en su caso, aplicación de medidas precontractuales cuando la descarga esté vinculada a una solicitud de servicios.

4.8. Gestionar comunicaciones por WhatsApp Business, teléfono y email

Perpetua Viajes podrá utilizar WhatsApp Business, teléfono y correo electrónico para responder solicitudes, coordinar propuestas, resolver dudas, enviar documentos o propuestas comerciales, gestionar reservas y prestar asistencia relacionada con el viaje. Se utiliza la app normal de WhatsApp Business y no se sincronizan contactos con Meta de forma deliberada.

WhatsApp no se utilizará como canal de promociones u ofertas comerciales salvo que el usuario otorgue consentimiento específico para ello.

Base jurídica: consentimiento al iniciar la comunicación, aplicación de medidas precontractuales o ejecución del contrato, según el caso.

4.9. Gestionar pagos, facturación y obligaciones legales

Los datos de clientes, facturación, servicios contratados e importes se tratarán para emitir presupuestos, facturas, justificantes, gestionar cobros por transferencia bancaria o TPV virtual, llevar la contabilidad y cumplir obligaciones fiscales, mercantiles, administrativas, de consumo y, en su caso, requerimientos de autoridades competentes.

Base jurídica: ejecución del contrato y cumplimiento de obligaciones legales.

4.10. Analítica web, cookies y publicidad

La web puede utilizar cookies técnicas, analíticas y publicitarias. Las cookies técnicas son necesarias para el funcionamiento de la web. Las cookies analíticas y publicitarias, como Google Analytics 4, Google Ads o Meta Pixel, deberán instalarse únicamente cuando el usuario haya prestado su consentimiento a través del banner o panel de configuración de cookies.

Google Analytics 4 está configurado con un plazo de conservación de datos de 14 meses. Queda pendiente validar la configuración de Google Signals, Consent Mode y medidas de minimización o anonimización aplicables.

Meta Pixel y Google Ads se utilizarán únicamente tras consentimiento expreso para cookies publicitarias, incluyendo remarketing si el usuario lo acepta.

Base jurídica: consentimiento del usuario, salvo cookies técnicas estrictamente necesarias. Para más información, el usuario debe consultar la Política de Cookies.

4.11. Seguridad, mantenimiento y prevención de abusos

Perpetua Viajes podrá tratar datos técnicos, logs, IPs o registros de actividad cuando sea necesario para proteger la web, evitar accesos no autorizados, detectar incidentes, prevenir abusos, mantener copias de seguridad y garantizar la seguridad de los sistemas.

Base jurídica: interés legítimo de Perpetua Viajes en mantener la seguridad de la web, sistemas, datos y servicios.

5. Legitimación o base jurídica de los tratamientos

Las bases jurídicas que pueden aplicarse al tratamiento de datos en Perpetua Viajes son las siguientes:

- **Consentimiento:** formularios de contacto, newsletter, lead magnets, cookies no técnicas, comunicaciones iniciadas por el usuario y otros supuestos en que el usuario acepta voluntariamente el tratamiento.
- **Medidas precontractuales:** preparación de propuestas, presupuestos, briefings, cuestionarios e itinerarios solicitados por el usuario antes de contratar.
- **Ejecución de contrato:** gestión de clientes, reservas, viajes, alojamientos, vuelos, traslados, actividades, asistencia e incidencias.
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** facturación, contabilidad, impuestos, consumo, requerimientos administrativos o judiciales.
- **Interés legítimo:** seguridad de la web, prevención de abusos, gestión administrativa interna y, cuando proceda, comunicaciones a clientes sobre servicios similares con derecho de oposición.
- **Intereses vitales:** solo en situaciones excepcionales de emergencia durante el viaje en las que sea necesario proteger al viajero u otra persona.

6. Destinatarios y cesiones de datos

Perpetua Viajes no vende datos personales de usuarios o clientes.

Los datos personales podrán comunicarse a las siguientes categorías de destinatarios cuando sea necesario:

- Administraciones públicas, juzgados, tribunales, autoridades tributarias, organismos de consumo o autoridades competentes cuando exista obligación legal.
- Gestoría, asesores fiscales, contables o legales, cuando sea necesario para obligaciones administrativas, fiscales, contables o legales.
- Proveedores turísticos necesarios para prestar el servicio contratado, incluidos alojamientos, aerolíneas, consolidadores aéreos, receptivos, DMCs, bancos de camas, aseguradoras, traslados, guías, actividades, restaurantes u otros proveedores vinculados al viaje.
- Entidades bancarias o proveedores de pago, en particular para transferencias bancarias o TPV virtual.
- Proveedores tecnológicos que actúen como encargados del tratamiento o como prestadores necesarios para la operativa de la web y comunicaciones.

La comunicación de datos a proveedores turísticos se realizará solo cuando sea necesaria para la gestión de una solicitud, propuesta, reserva, viaje, incidencia, asistencia o cumplimiento de obligaciones legales.

7. Encargados del tratamiento y proveedores externos

Perpetua Viajes puede utilizar proveedores que traten datos personales por cuenta de la titular o que intervengan en la prestación de servicios tecnológicos, administrativos, comerciales o turísticos. Entre ellos se encuentran:

- Profesional Hosting, como proveedor de hosting y Web Mail alojado en Profesional Hosting.
- WordPress, Elementor y plugin Forminator para gestión de la web y formularios.
- Google, incluyendo Google Drive para almacenamiento de formularios en carpeta con acceso restringido mediante credenciales, y Google Analytics 4 para analítica web.
- Meta, Meta Pixel y herramientas publicitarias, solo tras consentimiento cuando correspondan cookies o tecnologías publicitarias.
- WhatsApp Business para contacto y atención, no para promociones salvo consentimiento específico.
- Mailchimp para envío de newsletter y comunicaciones comerciales.
- Gestoría y asesores profesionales.
- Herramientas de firma electrónica, si se utilizan en el futuro.

- Proveedores turísticos necesarios para organizar y prestar los servicios de viaje.

Perpetua Viajes deberá mantener contratos, condiciones o acuerdos de tratamiento con los proveedores que actúen como encargados del tratamiento, especialmente hosting, Google, Meta, Mailchimp, gestoría, herramientas de firma y cualquier otro proveedor que trate datos por cuenta de Perpetua Viajes.

8. Transferencias internacionales de datos

El uso de determinadas herramientas tecnológicas y la organización de viajes fuera del Espacio Económico Europeo pueden implicar acceso o comunicación de datos a entidades ubicadas fuera del EEE. En tal caso, Perpetua Viajes deberá comprobar que las transferencias se realizan con garantías adecuadas conforme al RGPD, como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo, mecanismos reconocidos por la normativa aplicable o la necesidad de ejecutar el contrato de viaje solicitado por el cliente.

9. Plazos de conservación

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos exigidos por obligaciones legales o para atender posibles responsabilidades.

Tipo de dato / tratamiento	Plazo o criterio de conservación
Consultas generales no contratadas	Hasta 24 meses desde la última comunicación, salvo solicitud de supresión anterior o necesidad de conservar por reclamación.
Solicitudes de propuesta, briefing o cuestionarios no contratados	Hasta 24 meses desde la última interacción, salvo solicitud de supresión anterior o interés legítimo en conservar trazabilidad de la solicitud.
Clientes y expedientes de viaje	Durante la relación contractual y, después, hasta 5 años para posibles reclamaciones contractuales, salvo plazos superiores aplicables.
Facturación y documentación contable	6 años por obligaciones mercantiles y, al menos, 4 años por obligaciones fiscales, sin perjuicio de otros plazos legales.
Newsletter y comunicaciones comerciales	Hasta que el usuario retire su consentimiento, solicite la baja o se suprima la lista correspondiente.
WhatsApp, email y comunicaciones operativas	Mientras sean necesarias para gestionar la relación, solicitud o viaje, y posteriormente durante plazos de responsabilidad aplicables.
Google Analytics 4	14 meses, según configuración indicada, sin perjuicio de ajustes posteriores en la herramienta.
Cookies	Según los plazos indicados en la Política de Cookies y el panel de configuración.
Registros técnicos y seguridad	Durante el plazo necesario para seguridad, prevención de abusos o investigación de incidentes.

Una vez cumplidos los plazos correspondientes, los datos se suprimirán o se conservarán bloqueados cuando exista obligación legal o posibilidad de reclamación.

10. Derechos de los usuarios

El usuario puede ejercer los siguientes derechos en materia de protección de datos:

- Derecho de acceso: conocer qué datos personales trata Perpetua Viajes.
- Derecho de rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Derecho de supresión: solicitar la eliminación de datos cuando proceda.
- Derecho de oposición: oponerse a determinados tratamientos basados en interés legítimo o comunicaciones comerciales.
- Derecho de limitación del tratamiento: solicitar que los datos se limiten en determinados supuestos.
- Derecho a la portabilidad: recibir los datos en un formato estructurado cuando proceda.
- Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento previo a su retirada.
- Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas con efectos jurídicos o similares, cuando proceda.
- Derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

11. Cómo ejercer los derechos

El usuario puede ejercer sus derechos enviando una solicitud a info@perpetuaviajes.es. La solicitud deberá indicar el derecho que desea ejercer y acompañar, cuando resulte necesario, información que permita acreditar la identidad del solicitante.

Perpetua Viajes responderá en los plazos legalmente previstos. Si el usuario considera que no se ha atendido correctamente su solicitud, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de www.aepd.es.

12. Tratamiento de datos de clientes y potenciales clientes

Perpetua Viajes tratará los datos de clientes y potenciales clientes para gestionar la relación comercial, atender solicitudes, preparar propuestas, enviar presupuestos, formalizar contratos, gestionar reservas, emitir facturas, prestar asistencia y atender comunicaciones relacionadas con el viaje.

Cuando el cliente facilite datos de otros viajeros, declara que cuenta con autorización suficiente para comunicarlos a Perpetua Viajes y que ha informado a dichos viajeros del contenido esencial de esta Política de Privacidad, especialmente sobre la comunicación de datos a proveedores turísticos cuando sea necesaria para el viaje.

13. Tratamiento de datos recibidos por formularios

Los formularios de la web, gestionados mediante Forminator, podrán recoger los datos necesarios para atender consultas, descargar recursos, solicitar propuestas, completar briefings o recibir comunicaciones. Los formularios se almacenan en Google Drive en una carpeta con acceso restringido mediante credenciales.

Los campos obligatorios estarán identificados. Si el usuario no facilita los datos obligatorios, Perpetua Viajes no podrá atender correctamente la solicitud o prestar el servicio solicitado.

En los formularios se incluirá una primera capa informativa con identificación del responsable, finalidad, legitimación, destinatarios, derechos y enlace a esta Política de Privacidad.

14. Tratamiento para comunicaciones comerciales

Las newsletters y comunicaciones comerciales se enviarán mediante Mailchimp, siempre que el usuario haya prestado consentimiento expreso o exista otra base habilitante conforme a la normativa aplicable. La casilla de newsletter deberá estar separada de la aceptación de la Política de Privacidad y no podrá estar premarcada.

Cada comunicación comercial incluirá un enlace o mecanismo de baja sencillo y gratuito.

15. Tratamiento para analítica web y cookies

La web utiliza cookies técnicas, analíticas y publicitarias. Las cookies técnicas permiten el funcionamiento de la web. Las cookies analíticas y publicitarias, incluyendo Google Analytics 4, Meta Pixel y Google Ads, se instalarán únicamente tras el consentimiento del usuario a través del banner o panel de configuración de cookies.

16. Tratamiento por WhatsApp, teléfono o email

Los datos tratados por WhatsApp Business, teléfono y email se utilizarán para atender consultas, enviar información solicitada, coordinar propuestas, remitir documentos comerciales, resolver dudas, gestionar viajes, reservas, incidencias y asistencia relacionada con servicios contratados.

WhatsApp Business se utilizará como canal de contacto y atención, no como canal promocional salvo consentimiento específico. El usuario debe evitar enviar por WhatsApp datos especialmente sensibles si no son necesarios para la gestión concreta de una solicitud o incidencia.

17. Tratamiento para pagos, facturación y obligaciones legales

Perpetua Viajes tratará datos identificativos, fiscales, económicos y de servicios contratados para emitir presupuestos, facturas, justificantes, gestionar cobros mediante transferencia bancaria o TPV virtual, llevar contabilidad y cumplir obligaciones fiscales, mercantiles, administrativas y de consumo.

Si se utiliza TPV virtual, deberán identificarse el proveedor o entidad bancaria y las condiciones de tratamiento de datos correspondientes.

18. Tratamiento con proveedores necesarios para prestar el servicio

Como agencia de viajes minorista, Perpetua Viajes puede necesitar comunicar datos a proveedores turísticos para prestar los servicios solicitados o contratados. La comunicación se realizará conforme al principio de minimización y únicamente cuando sea necesaria.

Ejemplos de datos que pueden comunicarse: nombre y apellidos para alojamiento o actividades; datos de documento identificativo, pasaporte, fecha de nacimiento o nacionalidad para vuelos, seguros, reservas internacionales, requisitos de seguridad o documentación; datos de contacto si el proveedor debe enviar confirmaciones o prestar asistencia directa.

En caso de incidencias durante el viaje, retrasos, cancelaciones, cambios, emergencias, pérdida de servicios, overbooking o asistencia operativa, Perpetua Viajes podrá tratar y comunicar los datos necesarios para gestionar la incidencia y prestar apoyo al viajero.

19. Medidas de seguridad aplicadas

Perpetua Viajes aplicará medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales frente a pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o divulgación no autorizada. Entre otras, podrán aplicarse las siguientes medidas:

- Acceso restringido a carpetas y documentos que contienen datos personales.
- Uso de contraseñas robustas y credenciales individuales cuando sea posible.
- Almacenamiento de formularios en Google Drive con acceso restringido mediante credenciales.
- Hosting profesional con Profesional Hosting.
- Certificado SSL en la web.
- Actualización periódica de WordPress, Elementor, Forminator y plugins instalados.
- Revisión de permisos de usuarios en WordPress y Google Drive.
- Minimización de datos solicitados en formularios.
- Copias de seguridad y medidas de recuperación cuando proceda.
- Contratos o condiciones de encargado del tratamiento con proveedores que traten datos por cuenta de Perpetua Viajes.
- Bloqueo de cookies analíticas y publicitarias hasta consentimiento, una vez configurado el banner de cookies.

20. Confidencialidad

Perpetua Viajes tratará los datos personales con confidencialidad. Las personas o entidades que intervengan en cualquier fase del tratamiento deberán guardar secreto y confidencialidad sobre los datos a los que accedan, incluso después de finalizar la relación profesional o contractual.

21. Exactitud y actualización de los datos

El usuario garantiza que los datos facilitados son veraces, exactos, completos y actualizados. El usuario deberá comunicar cualquier modificación, especialmente en datos de contacto, documentación de viaje, DNI, pasaporte, fechas, número de viajeros o información necesaria para reservas.

Perpetua Viajes no será responsable de incidencias derivadas de datos incorrectos, incompletos o no actualizados facilitados por el usuario.

22. Datos de menores

Los servicios de Perpetua Viajes pueden referirse a viajeros de cualquier edad, incluidos menores. No obstante, las solicitudes de propuesta, contratación y comunicaciones comerciales deberán realizarse por personas con capacidad legal suficiente o, en su caso, por padres, madres, tutores o representantes legales.

Cuando el viaje incluya menores, los datos necesarios para gestionar reservas, documentación, seguros, vuelos, alojamiento o asistencia deberán ser facilitados por sus representantes legales o por una persona autorizada para gestionar el viaje.

23. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles

Perpetua Viajes no adopta decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre el usuario o le afecten significativamente de modo similar.

El uso de Google Ads, Meta Pixel y herramientas publicitarias puede implicar segmentación publicitaria o perfiles por parte de terceros. Estos tratamientos deberán explicarse en la Política de Cookies y activarse únicamente tras consentimiento del usuario cuando proceda.

24. Cambios en la Política de Privacidad

Perpetua Viajes podrá actualizar esta Política de Privacidad para adaptarla a cambios legales, técnicos, organizativos, de proveedores o de servicios. Cuando los cambios sean relevantes, se informará al usuario por medios adecuados. La versión vigente será la publicada en www.perpetuaviajes.es.

3. Tabla resumen de tratamientos

Finalidad	Datos tratados	Base jurídica	Destinatarios	Plazo
Formulario de contacto	Nombre, email, teléfono, mensaje	Consentimiento / medidas precontractuales	Hosting, Forminator, Google Drive, Web Mail	Hasta 12 meses desde última comunicación
Solicitud de propuesta o presupuesto	Identificación, contacto, destino, fechas, presupuesto, preferencias	Medidas precontractuales	Forminator, Google Drive, correo	Hasta 18 meses si no contrata
Briefing o cuestionario	Preferencias de viaje, estilo, número de viajeros, destino, presupuesto	Medidas precontractuales / contrato	Forminator, Google Drive, correo	Hasta 18 meses o expediente contractual
Gestión de clientes y reservas	Datos identificativos, contacto, viaje, reservas, documentación si aplica	Ejecución de contrato	Proveedores turísticos necesarios	Relación contractual + plazos de responsabilidad
Vuelos	Nombre exacto, documento si aplica, fecha de nacimiento, contacto, ruta	Contrato / obligación legal si procede	Aerolíneas, consolidadores, proveedores aéreos	Expediente de viaje + plazos legales
Alojamientos y actividades	Nombre, apellidos, fechas, viajeros, preferencias necesarias	Contrato / medidas precontractuales	Hoteles, bancos de camas, DMCs, receptivos, actividades	Expediente de viaje + plazos de reclamación
Pagos y facturación	Datos fiscales, importes, servicios, justificantes	Contrato / obligación legal	Gestoría, bancos, TPV virtual	6 años contables / 4 años fiscales mínimo
Newsletter	Nombre, email, consentimiento, preferencias	Consentimiento	Mailchimp	Hasta baja o retirada de consentimiento
Lead magnet	Nombre, email, recurso solicitado	Consentimiento	Mailchimp o herramienta usada, Forminator, Google Drive	Hasta baja o finalidad cumplida
WhatsApp Business	Nombre, teléfono, mensajes	Consentimiento / contrato / medidas precontractuales	WhatsApp Business	Mientras sea necesario para la gestión
Analítica web	IP, identificadores, navegación, eventos	Consentimiento	Google Analytics 4	14 meses
Publicidad y remarketing	Cookies, identificadores, eventos web	Consentimiento	Meta, Google Ads	Según Política de Cookies y consentimiento
Seguridad web	IP, logs, actividad técnica	Interés legítimo	Hosting, proveedores de seguridad	Plazo técnico necesario
Blog sin comentarios	Datos de navegación; no se prevén comentarios de usuarios	Consentimiento cookies / interés legítimo técnico	WordPress, hosting, analítica si aceptada	Según cookies y logs técnicos

Clausula específica de la Política de Privacidad

Tratamiento de datos de viajeros y comunicación de datos a proveedores turísticos

Esta cláusula se aplica cuando el usuario solicita información, completa un formulario de solicitud de viaje, envía un briefing o cuestionario, contrata servicios de organización o gestión de viaje, facilita datos de otros viajeros incluidos en la misma solicitud o comunica información necesaria para coordinar alojamientos, vuelos, traslados, actividades, excursiones, seguros u otros servicios turísticos.

1.1. Datos personales ordinarios

Para preparar propuestas, analizar la viabilidad del viaje y prestar el servicio solicitado, Perpetua Viajes puede tratar datos personales ordinarios, tales como:

- nombre y apellidos;
- correo electrónico, teléfono y, en su caso, canal de contacto utilizado;
- país, ciudad o zona de residencia cuando sea relevante para la salida, logística o propuesta;
- numero de viajeros y composición del grupo;
- fechas de viaje, duración prevista, destino o destinos de interés;
- preferencias de viaje, intereses, ritmo deseado, presupuesto aproximado, categoría o tipo de alojamiento, preferencias de transporte, régimen de viaje, actividades o experiencias solicitadas;
- datos necesarios para preparar presupuestos, propuestas, contratos, reservas, comunicaciones operativas y asistencia relacionada con el viaje.

Estos datos se utilizarán de forma limitada a la solicitud realizada por el usuario y no se emplearán para finalidades ajenas al viaje salvo que exista una base jurídica suficiente, como el consentimiento específico del interesado o una obligación legal aplicable.

1.2. Datos identificativos o documentales necesarios para reservas

En determinados casos, para emitir documentación de viaje, gestionar reservas o cumplir requisitos de proveedores o autoridades, Perpetua Viajes puede necesitar tratar datos identificativos o documentales adicionales. Estos datos se solicitarán solo cuando sean necesarios para el servicio concreto.

- DNI, NIF o pasaporte, cuando sea necesario para vuelos, alojamientos, seguros, visados, reservas internacionales o requisitos de identificación del proveedor;
- fecha de nacimiento, cuando la solicite una aerolínea, aseguradora, alojamiento, proveedor turístico o autoridad competente;
- nacionalidad, cuando sea necesaria para vuelos, hoteles, seguros, visados, servicios turísticos o requisitos del destino;
- datos de menores acompañantes, cuando proceda, facilitados por sus padres, tutores, representantes legales o por una persona adulta autorizada para gestionar el viaje;
- datos imprescindibles para emitir billetes, contratar seguros, gestionar reservas, preparar documentación de viaje, atender incidencias o cumplir obligaciones legales.

El usuario que facilite datos de otros viajeros declara que cuenta con autorización suficiente para comunicarlos a Perpetua Viajes y que ha informado a dichos viajeros, cuando proceda, del contenido esencial de la Política de Privacidad, especialmente sobre la comunicación de datos a proveedores turísticos necesarios para la prestación del servicio.

1.3. Datos especialmente sensibles o categorías especiales de datos

Con carácter general, Perpetua Viajes no solicita datos especialmente sensibles ni categorías especiales de datos como parte ordinaria de sus formularios o procesos comerciales.

No obstante, en algunos viajes o incidencias puede ser necesario tratar información limitada relacionada con salud, accesibilidad o necesidades especiales del viajero, siempre que dicha información sea imprescindible

para prestar correctamente el servicio solicitado, adaptar la organización del viaje o atender una necesidad concreta comunicada por el usuario o viajero.

A título de ejemplo, podrían tratarse de forma puntual:

- alergias o intolerancias alimentarias relevantes para reservas, menús, alojamientos, restaurantes, seguros o asistencia;
- movilidad reducida, necesidades de accesibilidad o asistencia especial para traslados, alojamiento, vuelos, actividades o excursiones;
- necesidades médicas relevantes para la organización del viaje, seguros, traslados, alojamiento o asistencia durante el viaje;
- información de salud imprescindible para adaptar un servicio turístico solicitado;
- preferencias alimentarias que puedan revelar información de salud, religión o convicciones, solo si el cliente las comunica voluntariamente y resultan necesarias para la organización del viaje.

Estos datos se tratarán únicamente cuando sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario; cuando hayan sido proporcionados por el usuario, viajero o persona autorizada; y, cuando proceda, con consentimiento explícito del interesado. Si no son imprescindibles para la prestación del servicio, Perpetua Viajes evitara solicitarlos, conservarlos o comunicarlos a terceros.

1.4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales de viajeros se tratarán para las siguientes finalidades:

- atender consultas, solicitudes de información y comunicaciones iniciadas por el usuario;
- preparar propuestas de viaje, presupuestos e itinerarios personalizados;
- analizar preferencias, fechas, destinos, presupuesto y necesidades logísticas del viajero;
- formalizar contratos, condiciones particulares, aceptaciones de propuesta y documentación comercial;
- gestionar reservas de alojamiento, vuelos, traslados, actividades, excursiones, seguros, restaurantes u otros servicios turísticos solicitados;
- emitir o coordinar documentación de viaje, billetes, localizadores, vouchers, bonos o justificantes;
- coordinar la prestación de servicios con proveedores turísticos y profesionales relacionados con el viaje;
- prestar asistencia antes y durante el viaje;
- gestionar cambios, cancelaciones, incidencias, retrasos, overbooking, emergencias o reclamaciones relacionadas con el viaje;
- gestionar pagos, facturación, contabilidad y obligaciones fiscales, mercantiles, administrativas o de consumo;
- atender requerimientos de autoridades públicas, juzgados, tribunales u organismos competentes cuando exista obligación legal.

1.5. Comunicación de datos a proveedores turísticos y otros destinatarios

Para poder prestar los servicios solicitados o contratados, puede ser necesario comunicar datos personales imprescindibles a terceros proveedores y destinatarios relacionados con el viaje. La comunicación se realizará solo cuando resulte necesaria para preparar una propuesta, gestionar una reserva, prestar un servicio, atender una incidencia, cumplir una obligación legal o ejecutar el contrato de viaje o servicio solicitado.

Según el tipo de viaje o servicio contratado, los datos podrán comunicarse, en la medida estrictamente necesaria, a:

- hoteles, apartamentos, alojamientos y otros establecimientos de hospedaje;
- aerolíneas, consolidadores aéreos, operadores ferroviarios, empresas de transporte u otros intermediarios de movilidad;
- bancos de camas, receptivos, DMCs, operadores locales y proveedores de servicios en destino;
- empresas de traslados, alquiler de vehículos, conductores, guías turísticos, empresas de excursiones, experiencias y actividades;

- restaurantes u otros establecimientos cuando se gestionen reservas o servicios específicos;
- compañías de seguros cuando se contraten seguros de viaje, asistencia o coberturas vinculadas al viaje;
- proveedores tecnológicos que intervengan en la gestión de formularios, comunicaciones, almacenamiento, documentación o sistemas necesarios para prestar el servicio;
- pasarelas de pago, entidades bancarias o proveedores de servicios de pago cuando sea necesario gestionar cobros o pagos;
- gestoría, asesoría fiscal, contable o legal cuando sea necesario para facturación, contabilidad, obligaciones administrativas o defensa de derechos;
- autoridades, organismos administrativos, juzgados o tribunales cuando exista obligación legal o requerimiento válido.

Perpetua Viajes no cede datos personales para finalidades ajenas al viaje, a la relación contractual o al cumplimiento de obligaciones legales, salvo que exista una base jurídica suficiente. En cada caso se comunicarán solo los datos necesarios para el servicio concreto, evitando remitir información excesiva o no relacionada con la finalidad.

Algunos proveedores turísticos pueden actuar como responsables independientes respecto de los datos que necesitan para prestar sus propios servicios. Otros proveedores tecnológicos o administrativos podrán actuar como encargados del tratamiento cuando traten datos por cuenta de Perpetua Viajes, en cuyo caso deberán existir las condiciones o contratos de tratamiento que correspondan conforme al RGPD.

1.6. Base jurídica aplicable

Las bases jurídicas aplicables al tratamiento de datos de viajeros y a la comunicación de datos a proveedores turísticos serán, según el caso:

- Consentimiento del usuario, cuando envía formularios, solicita información, inicia una comunicación o facilita voluntariamente datos para una finalidad concreta.
- Aplicación de medidas precontractuales, cuando el usuario solicita una propuesta, presupuesto, itinerario, briefing, información comercial o análisis previo del viaje.
- Ejecución de contrato, cuando el tratamiento sea necesario para gestionar reservas, prestar servicios contratados, coordinar proveedores, emitir documentación de viaje o prestar asistencia.
- Consentimiento explícito, cuando sea necesario tratar categorías especiales de datos, como información de salud, alergias, movilidad reducida o necesidades especiales, salvo que concurra otra excepción legal aplicable.
- Cumplimiento de obligaciones legales, para facturación, contabilidad, impuestos, obligaciones de consumo, registros exigibles, requerimientos administrativos o judiciales.
- Interés legítimo, cuando proceda y este justificado, por ejemplo para realizar seguimiento razonable de solicitudes abiertas, conservar trazabilidad mínima de comunicaciones, gestionar incidencias con clientes, prevenir abusos o defender derechos frente a reclamaciones.

1.7. Transferencias de datos internacionales

Cuando el viaje se desarrolle fuera del Espacio Económico Europeo, algunos proveedores turísticos necesarios para prestar el servicio pueden estar situados en terceros países. En esos casos, Perpetua Viajes podrá comunicar los datos estrictamente necesarios a proveedores ubicados en el país de destino o en otros países vinculados al itinerario cuando dicha comunicación sea necesaria para ejecutar el contrato, aplicar medidas precontractuales solicitadas por el viajero, gestionar reservas, prestar asistencia o atender incidencias durante el viaje.

Cuando se utilicen proveedores tecnológicos o turísticos que impliquen transferencias internacionales, Perpetua Viajes deberá valorar las garantías aplicables conforme al RGPD, tales como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo, mecanismos reconocidos por la normativa aplicable o la necesidad de ejecutar el contrato solicitado por el viajero.

1.8. Minimización, proporcionalidad y conservación

Perpetua Viajes aplicara el principio de minimización de datos y solo solicitara, tratara y comunicara los datos estrictamente necesarios para diseñar, contratar, reservar, coordinar o prestar los servicios turísticos solicitados por el usuario o viajero.

Los datos se conservaran durante el tiempo necesario para gestionar la solicitud, preparar la propuesta, ejecutar la relación contractual, prestar asistencia, atender posibles responsabilidades y cumplir obligaciones fiscales, contables, mercantiles, administrativas o legales, conforme a los plazos establecidos en la Política de Privacidad de Perpetua Viajes.