

AVISO DE PRIVACIDAD

I. Identificación del Responsable del Tratamiento

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDPPP"), su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad, y en lo que resulte aplicable, del Reglamento (UE) 2016/679 ("RGPD"), Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. ("Rutopía" o el "Responsable"), pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad.

Denominación social	Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.
RFC	RTB190503F13
Domicilio	Av. Francisco Sosa No. 29, Piso 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México.
Correo de privacidad	viaja@rutopia.com
Correo general	viaja@rutopia.com
Sitio web	www.rutopia.com

El presente Aviso aplica al tratamiento de datos personales de todas las personas físicas que interactúan con Rutopía en el marco de su actividad como intermediario turístico, incluyendo viajeros, socios comerciales, operadores turísticos locales y prestadores de servicios.

II. Categorías de Titulares y Datos Personales recabados

2.1 Viajeros

Son las personas físicas que contratan o solicitan Paquetes Turísticos con Rutopía, directamente o a través de un Canal de Venta. Rutopía recopila de ellos los siguientes datos:

Categoría	Datos recopilados
Identificación y viaje	Nombre completo, número de pasaporte y vigencia, país de emisión, fecha de nacimiento, nacionalidad, país de residencia habitual.
Contacto	Correo electrónico, número de teléfono celular (incluyendo cuenta de WhatsApp u otras plataformas de mensajería), domicilio postal.
Reserva y pago	Destino, fechas, número de viajeros, servicios contratados, historial de reservas, registros de comunicaciones con Especialistas de Viajes, información de pago (sin incluir datos de tarjetas bancarias completos).

Datos sensibles (*)	Preferencias alimenticias cuando revelen condiciones de salud (alergias, intolerancias, diabetes u otras) o creencias religiosas (kosher, halal, vegetarianismo por motivos religiosos, etc.). Ver Sección 3.
----------------------------	---

(*) Los datos marcados como sensibles requieren su consentimiento explícito y separado antes de ser recopilados. Consulte la Sección 3 para conocer el procedimiento.

2.2 Socios Comerciales y Operadores Locales

Son personas físicas o morales que prestan servicios de operación turística a través de Rutopía o que mantienen una relación comercial con Rutopía como canales de venta. De sus representantes y contactos se recopilan los siguientes datos:

- Nombre completo y cargo del contacto principal.
- Correo electrónico corporativo y número de teléfono.
- RFC y datos de identificación fiscal de la persona moral.
- Domicilio social.
- Datos bancarios para transferencia de contraprestaciones (CLABE, cuenta bancaria, SWIFT/IBAN, según corresponda).
- Información sobre registros, licencias y certificaciones turísticas vigentes.

2.3 Prestadores de Servicios

Son establecimientos de hospedaje, restaurantes, guías y otros proveedores locales incluidos en los paquetes turísticos. De sus representantes se recopilan datos de identificación, contacto y datos necesarios para la coordinación operativa de los servicios.

2.4 Datos que No Recopilamos

Rutopía no solicita ni almacena números de tarjeta de crédito o débito completos, contraseñas bancarias, datos biométricos, ni información sobre el origen racial o étnico de los titulares, salvo los datos sensibles expresamente referidos en la Sección 3. Cualquier pago con tarjeta se procesa directamente a través de procesadores de pago certificados PCI-DSS que operan bajo sus propios estándares de seguridad.

III. Tratamiento de Datos Personales Sensibles

Rutopía recopila preferencias alimenticias de los viajeros con la finalidad exclusiva de planificar correctamente los servicios de alimentación durante el viaje. Cuando dichas preferencias puedan revelar condiciones de salud (alergias, intolerancias, enfermedades) o creencias religiosas (dietas kosher, halal, restricciones por fe), constituyen datos personales sensibles conforme al artículo 9 de la LFPDPPP y al artículo 9 del RGPD.

El tratamiento de datos sensibles requiere su consentimiento explícito, específico e informado, que se recabará de forma separada al consentimiento general de privacidad. Usted puede negar este consentimiento sin que ello le impida contratar un Paquete Turístico con Rutopía; en ese caso, simplemente no se personalizarán los servicios de alimentación.

Al otorgar su consentimiento para el tratamiento de datos sensibles, usted será informado expresamente de:

1. La finalidad concreta: planificación de servicios de alimentación durante el viaje.
2. Los destinatarios: Operadores Locales, hoteles, restaurantes y guías que participan en la ejecución del itinerario.
3. El plazo de conservación de dichos datos: hasta seis (6) meses posteriores a la conclusión del viaje.
4. Su derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin efecto retroactivo.

Rutopía no utilizará los datos sensibles para ninguna otra finalidad, ni los transmitirá a terceros ajenos a la ejecución del viaje. La recopilación de estos datos a través de canales informales (mensajería sin proceso formal de consentimiento) queda expresamente prohibida en los procedimientos internos de Rutopía.

IV. Finalidades del Tratamiento

4.1 Finalidades Primarias (necesarias para la relación contractual)

El tratamiento de sus datos personales es necesario para las siguientes finalidades, sin las cuales no sería posible prestar los servicios de Rutopía:

1. Gestionar su solicitud de viaje, diseñar el itinerario personalizado y confirmar la reserva del Paquete Turístico.
2. Comunicarle el itinerario, las confirmaciones de reservas, los documentos de viaje y cualquier información relevante antes, durante y después del viaje.
3. Transmitir los datos necesarios a los Operadores Locales y Prestadores de Servicios para la ejecución del itinerario (nombre, pasaporte, datos de contacto, preferencias de viaje, datos de alimentación cuando aplique).
4. Procesar los pagos del Paquete Turístico a través de los medios de pago disponibles en la Plataforma.
5. Gestionar modificaciones, cancelaciones, reclamaciones e incidencias durante el viaje.
6. Cumplir con obligaciones legales y fiscales aplicables a Rutopía (emisión de comprobantes fiscales, registros migratorios cuando aplique, reportes a autoridades competentes).
7. Administrar y registrar la relación comercial con Socios Comerciales, Operadores Locales y Prestadores de Servicios.

4.2 Finalidades Secundarias (sujetas a su consentimiento)

Con su consentimiento, que podrá otorgar o negar en cualquier momento, Rutopía podrá también utilizar sus datos personales para:

1. Enviarle comunicaciones comerciales, boletines y promociones sobre destinos, nuevos servicios y ofertas de Rutopía.
2. Realizar estudios estadísticos y de mercado de forma agregada y no individualizada para mejorar los servicios de Rutopía.
3. Invitarle a participar en encuestas de satisfacción y programas de retroalimentación.

La negativa a otorgar consentimiento para las finalidades secundarias no afectará la prestación del servicio principal contratado.

V. Base jurídica del tratamiento

El tratamiento de sus datos personales se realiza sobre las siguientes bases jurídicas:

Base jurídica	Aplicación
Ejecución del contrato	Datos necesarios para prestar el Paquete Turístico contratado (Arts. 6.1.b RGPD / Art. 8 LFPDPPP).
Cumplimiento de obligación legal	Datos fiscales, migratorios y de registro ante autoridades (Arts. 6.1.c RGPD / Art. 10 LFPDPPP).
Consentimiento	Datos sensibles (preferencias alimenticias), comunicaciones comerciales y finalidades secundarias (Arts. 6.1.a y 9.2.a RGPD / Arts. 8 y 9 LFPDPPP).
Interés legítimo	Seguridad de la Plataforma, prevención del fraude, estudios estadísticos internos agregados (Art. 6.1.f RGPD).

VI. Transferencias de Datos Personales

6.1 Destinatarios Nacionales

Rutopía podrá compartir sus datos personales con los siguientes destinatarios dentro de México, en la medida estrictamente necesaria para cada finalidad:

Destinatario	Finalidad
Operadores Locales	Ejecución del itinerario y prestación de los servicios del Paquete Turístico.

Prestadores de Servicios (hoteles, restaurantes, guías)	Coordinación operativa y personalización del servicio (nombre, datos de contacto, preferencias alimenticias con consentimiento).
Procesadores de pago	Procesamiento de los pagos del Paquete Turístico. Solo reciben los datos mínimos necesarios para autorizar la transacción.
Autoridades judiciales y administrativas	Cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos judiciales o administrativos.

En todos los casos, Rutopía comunicará este Aviso a los destinatarios y, cuando la ley lo exija, formalizará contratos o cláusulas de confidencialidad que obliguen a dichos destinatarios a tratar los datos exclusivamente para la finalidad para la que fueron compartidos y a mantener medidas de seguridad equivalentes a las de Rutopía.

6.2 Transferencias Internacionales

Derivado de la naturaleza global de la operación de Rutopía y de los servicios tecnológicos que utiliza, sus datos personales podrán ser transferidos a destinatarios ubicados fuera de México, incluyendo:

1. Canales de Venta internacionales (por ejemplo, Evaneos, con sede en Francia), a quienes se transmiten datos del viajero para la gestión de la reserva. Esta transferencia está amparada en el cumplimiento del contrato de viaje y, en el caso de viajeros europeos, se rige por el RGPD.
2. Proveedores de servicios de tecnología y comunicación (infraestructura en la nube, herramientas de mensajería). En particular, el uso de WhatsApp Business implica la transferencia de datos a servidores de Meta Platforms en los Estados Unidos. Rutopía verifica que dicha transferencia cuente con los mecanismos previstos por la ley (Cláusulas Contractuales Tipo u otros mecanismos aprobados) y opera sobre la base de los Términos de Servicio de WhatsApp Business.
3. Operadores Locales o Prestadores de Servicios ubicados en destinos fuera de México, cuando el itinerario así lo contemple.

Para los viajeros con residencia habitual en la Unión Europea, Rutopía se compromete a que toda transferencia internacional de sus datos se realice con los mecanismos previstos en el artículo 46 del RGPD (Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea u otros mecanismos válidos), o en los supuestos del artículo 49 del RGPD cuando corresponda.

VII. Plazos de conservación

Rutopía conservará sus datos personales durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recopilados, y posteriormente durante los plazos que exija la legislación aplicable:

Tipo de dato	Plazo de conservación
Datos de reserva y contrato de viaje	5 años desde la conclusión del viaje (obligaciones civiles y fiscales).
Datos fiscales y de facturación	5 años conforme al Código Fiscal de la Federación.
Datos sensibles (preferencias alimenticias)	6 meses posteriores a la conclusión del viaje, o hasta la retirada del consentimiento.
Datos de comunicaciones comerciales	Hasta que usted retire su consentimiento o solicite la supresión de sus datos.
Datos de Socios Comerciales	Durante la vigencia de la relación comercial y 5 años posteriores a su terminación.

Transcurridos los plazos anteriores, Rutopía procederá a la eliminación o disociación definitiva de los datos, salvo que una obligación legal específica exija su conservación por un período mayor.

VIII. Medidas de seguridad

Rutopía implementa medidas técnicas, administrativas y físicas para proteger sus datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación o destrucción. Estas medidas incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Cifrado de datos en tránsito (TLS/HTTPS) en todas las comunicaciones a través de la Plataforma.
- Control de acceso basado en roles: solo el personal autorizado con necesidad justificada puede acceder a los datos personales.
- Capacitación periódica del personal en protección de datos y manejo confidencial de información.
- Procedimientos documentados para la gestión de incidentes de seguridad y brechas de datos.
- Contratos de confidencialidad y protección de datos con Operadores Locales, Prestadores de Servicios y proveedores tecnológicos.

En caso de una brecha de seguridad que pueda representar un riesgo significativo para los derechos y libertades de los titulares, Rutopía notificará a las autoridades competentes en los plazos establecidos por la ley, y cuando proceda, informará a los titulares afectados sobre la naturaleza de la brecha y las medidas adoptadas.

IX. Derechos de los Titulares

9.1 Derechos ARCO (todos los titulares – LFPDPPP)

Conforme a la LFPDPPP, usted tiene derecho a:

- **Acceso:** conocer qué datos personales tenemos sobre usted, para qué los usamos y a quién los hemos compartido.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de sus datos cuando sean inexactos, incompletos o estén desactualizados.
- **Cancelación:** pedir la supresión de sus datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recopilados, hayan sido utilizados para fines no consentidos, o haya concluido la relación contractual.
- **Oposición:** oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales.

9.2 Derechos Adicionales para Viajeros Europeos (RGPD)

Adicionalmente, los titulares con residencia habitual en la Unión Europea tienen los siguientes derechos bajo el RGPD:

- **Derecho al olvido (supresión):** solicitar la eliminación de sus datos en los supuestos previstos en el artículo 17 del RGPD.
- **Limitación del tratamiento:** solicitar que el tratamiento de sus datos quede restringido a la mera conservación mientras se resuelve una reclamación o se verifica la exactitud de los datos.
- **Portabilidad:** recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, o solicitar que sean transmitidos directamente a otro responsable.
- **Oposición al tratamiento basado en interés legítimo:** oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos cuando este se base en el interés legítimo de Rutopía.
- **No ser objeto de decisiones automatizadas:** no ser sometido a decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o le afecten significativamente.

9.3 Cómo Ejercer sus Derechos

Para ejercer cualquiera de los derechos anteriores, deberá enviar su solicitud por escrito al correo electrónico contacto@rutopia.com, incluyendo:

1. Su nombre completo y un medio de contacto para recibir la respuesta.
2. Copia de un documento de identidad oficial vigente (o el de su representante legal, en su caso).
3. Descripción clara y precisa de los datos o del tratamiento respecto del que desea ejercer su derecho.
4. Cualquier información adicional que facilite la localización de sus datos.

Rutopía responderá a su solicitud dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción (LFPDPPP) o en el plazo de un mes previsto en el artículo 12 del RGPD para los titulares europeos, prorrogable por dos meses adicionales en casos complejos, con notificación previa. La atención de los derechos es gratuita para una solicitud por trimestre; solicitudes adicionales en el mismo período podrán estar sujetas a una tarifa razonable.

9.4 Revocación del Consentimiento

Usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento que hubiera otorgado para el tratamiento de sus datos personales, incluyendo el consentimiento para datos sensibles y para comunicaciones comerciales, sin que ello afecte la licitud del tratamiento efectuado con anterioridad a la revocación. La revocación deberá solicitarse por escrito a contacto@rutopia.com. Rutopía procesará su solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y notificará a los encargados del tratamiento para que adopten las medidas correspondientes.

9.5 Quejas ante Autoridades

Titulares en México: si considera que Rutopía no ha atendido correctamente su solicitud, puede presentar queja ante la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno.

Titulares en la Unión Europea: puede presentar reclamación ante la autoridad de protección de datos de su Estado miembro de residencia habitual (por ejemplo, la CNIL en Francia o el Garante en Italia).

X. Cookies y tecnologías de seguimiento

La Plataforma utiliza cookies propias y de terceros, así como tecnologías similares (píxeles, balizas web), para las finalidades que se describen a continuación:

Tipo	Finalidad	Base legal
Técnicas / esenciales	Funcionamiento básico de la Plataforma, seguridad y autenticación de sesión.	Necesarias — no requieren consentimiento.
Analíticas	Medición de tráfico, comportamiento de navegación y mejora de la Plataforma (p. ej., Google Analytics).	Consentimiento o interés legítimo (según la jurisdicción).
Preferencias	Recordar preferencias de idioma, moneda y configuración del Viajero.	Consentimiento.
Marketing / publicidad	Mostrar contenido personalizado y publicidad relevante dentro y fuera de la Plataforma.	Consentimiento explícito.

Puede gestionar sus preferencias de cookies en cualquier momento a través del panel de gestión de cookies disponible en la Plataforma o mediante la configuración de su navegador. La desactivación de cookies técnicas esenciales puede afectar el correcto funcionamiento de la Plataforma.

XI. Representante en la Unión Europea

El artículo 27 del RGPD exige que los responsables del tratamiento no establecidos en la Unión Europea que traten datos de personas ubicadas en la UE designen un representante en la Unión Europea.

Rutopía está en proceso de designar a su representante en la Unión Europea conforme al artículo 27 del RGPD. Una vez designado, sus datos de contacto serán publicados en este Aviso y en el sitio web www.rutopia.com. El representante en la UE actuará como punto de contacto para los viajeros europeos y para las autoridades de protección de datos de los Estados miembros.

En tanto se completa dicha designación, los titulares europeos pueden dirigir sus consultas y solicitudes de ejercicio de derechos directamente a Rutopía a través del correo contacto@rutopia.com.

XII. Modificaciones al Aviso de Privacidad

Rutopía podrá modificar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento para adaptarlo a cambios normativos, a nuevas finalidades de tratamiento o a mejoras en sus procesos internos de privacidad. Cualquier modificación será notificada a los titulares con al menos quince (15) días naturales de antelación a su entrada en vigor, a través de:

- Publicación de la versión actualizada en www.rutopia.com con indicación de la fecha de la última actualización.
- Notificación por correo electrónico a los titulares que hubieran proporcionado su dirección de correo y hubieran consentido el envío de comunicaciones.

Si la modificación implica un nuevo tratamiento de datos sensibles o una nueva finalidad que requiera su consentimiento, Rutopía recabará dicho consentimiento antes de iniciar el tratamiento.

El uso continuado de la Plataforma tras la notificación de cambios no sustanciales constituirá su aceptación de la versión actualizada del Aviso.

XIII. Forma digital y vigencia

El presente Aviso de Privacidad podrá ser aceptado en formato digital o electrónico a través de la Plataforma, sin necesidad de firma autógrafa, siendo igualmente vinculante en los términos del Código de Comercio de México y demás legislación aplicable.

El Viajero que suscribe o acepta el presente documento (en adelante, el "Viajero Lead") actúa en nombre propio y, en su caso, en representación de todos los demás viajeros incluidos en la reserva identificada en este instrumento, contando para ello con la autorización expresa de cada uno de ellos. En consecuencia, las declaraciones, aceptaciones y obligaciones aquí contenidas son vinculantes para la totalidad de los viajeros de la reserva. Rutopía podrá requerir, en cualquier momento, evidencia de dicha autorización.

Una vez que el Viajero Lead haya suscrito o aceptado los documentos que rigen su relación con Rutopía, ésta remitirá a cada uno de los demás viajeros de la reserva, al correo electrónico proporcionado para tal efecto, una copia de los documentos aceptados, con indicación expresa de que el Viajero Lead ha actuado en su nombre y representación. Cada viajero receptor dispondrá de un plazo de quince (15) días naturales, contados a partir de la recepción de dicha notificación, para manifestar mediante comunicación escrita dirigida a viaja@rutopia.com su repudio o no aceptación de los documentos remitidos. Transcurrido dicho plazo sin que Rutopía hubiere recibido comunicación alguna en ese sentido, se entenderá que el viajero ha otorgado su consentimiento tácito respecto de todos los términos y condiciones contenidos en los documentos notificados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1803 del Código Civil Federal, en relación con los artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notificación electrónica realizada al correo proporcionado por el Viajero Lead tendrá plena validez y eficacia jurídica como medio de comunicación fehaciente, en términos de los artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

Primera emisión	22 de agosto de 2022
Última modificación	 de abril de 2026
Responsable del documento	Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.
Contacto de privacidad	viaja@rutopia.com
Marco normativo	LFPDPPP (México) · RGPD (UE) · Directiva PTD (UE)