



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Grupo Laguna · Desarrolladora Inmobiliaria

Documento	Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
Ámbito	Sitio web www.lalaguna.cr , formularios, canales digitales y presenciales
Marco legal	Ley N.º 8968 y su Reglamento (Costa Rica); principios GDPR de forma complementaria
Versión	3.2
Fecha de vigencia	22 de julio de 2026
Clasificación	Documento de acceso público

Avenida 11, calles 13 y 15, Barrio Otoya, San José, Costa Rica · T. 2523-1414 · ventas@lalaguna.cr

■ ÍNDICE

1. Objeto y alcance de esta política	3
2. Definiciones.....	3
3. Responsable del tratamiento de datos	3
4. Datos personales que recopilamos.....	4
5. Finalidades del tratamiento	5
6. Base legal del tratamiento.....	5
7. Veracidad de la información y declaración del titular	5
8. Registro ante la PRODHAB	6
9. Comunicación y transferencia de datos a terceros	6
10. Decisiones automatizadas y perfilamiento	7
11. Plazo de conservación de los datos.....	7
12. Derechos del titular (derechos ARCO).....	7
13. Medidas de seguridad e incidentes.....	8
14. Limitación de responsabilidad.....	8
15. Uso de cookies y tecnologías de rastreo	9
16. Enlaces a sitios web de terceros.....	9
17. Uso de menores de edad	10
18. Consentimiento informado y aceptación	10
19. Modificaciones a esta política	10
20. Legislación aplicable y resolución de controversias	11
21. Contacto.....	11

▪ 1. Objeto y alcance de esta política

Grupo Laguna (en adelante, indistintamente, “la Empresa”, “Grupo La Laguna”, “nosotros” o “nuestro”) es una empresa desarrolladora inmobiliaria costarricense dedicada al diseño, construcción, promoción y comercialización de proyectos urbanísticos y residenciales. Esta Política de Privacidad describe de manera transparente cómo recolectamos, usamos, almacenamos, compartimos y protegemos los datos personales de las personas interesadas, clientes, proveedores y usuarios de nuestros canales digitales y presenciales, y explica los derechos que la ley le reconoce como titular de sus datos.

Esta Política se rige por la legislación de la República de Costa Rica, en particular por la Ley N.º 8968, “Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales”, su Reglamento (Decreto Ejecutivo N.º 37554-JP), las directrices emitidas por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), y, de manera complementaria y como buena práctica internacional, por los principios del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR) cuando resulten aplicables a titulares de datos ubicados fuera de Costa Rica.

Al navegar en nuestro sitio web www.lalaguna.cr, completar formularios digitales o físicos, escribirnos por WhatsApp, redes sociales o chatbot, o interactuar con nuestros asesores comerciales y centro de llamadas, usted declara haber leído y aceptado los términos aquí descritos.

▪ 2. Definiciones

Datos personales: cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.

Datos sensibles: aquellos que se refieren a la esfera íntima del titular, o cuyo uso indebido pueda dar origen a discriminación (por ejemplo, origen étnico, salud, vida sexual, religión, opiniones políticas).

Titular: la persona física dueña de los datos personales objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación realizada sobre datos personales, como su recolección, registro, uso, almacenamiento, comunicación o eliminación.

Responsable del tratamiento: Grupo Laguna, quien decide sobre la finalidad y el uso de los datos personales recolectados.

Encargado del tratamiento: el proveedor o tercero que trata datos personales por cuenta y bajo instrucciones del responsable.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.

Consentimiento informado: autorización libre, expresa e inequívoca otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales.

▪ 3. Responsable del tratamiento de datos

Nombre / razón social: Grupo Laguna (Grupo La Laguna FTJ S.A. y Urbanizadora La Laguna S.A.)

Domicilio: Avenida 11, calles 13 y 15, Barrio Otoya, San José, Costa Rica

Teléfono: 2523-1414

Correo para consultas y ejercicio de derechos ARCO: ventas@lalaguna.cr

Sitio web: www.lalaguna.cr

Grupo Laguna actúa como responsable del tratamiento de los datos personales que recopilamos para las finalidades descritas en esta Política, y ha adoptado las medidas organizativas, técnicas y contractuales necesarias para garantizar su tratamiento lícito, leal y transparente.

▪ 4. Datos personales que recopilamos

4.1 Datos suministrados directamente por el titular

- Nombre y apellidos
- Número de cédula o documento de identidad (cuando sea necesario para procesos de reserva, promesa de compraventa o formalización notarial)
- Número de teléfono y correo electrónico
- Proyecto o modelo de vivienda de interés
- Información financiera básica suministrada voluntariamente para fines de precalificación o coordinación de financiamiento (por ejemplo, entidad bancaria de interés)
- Información suministrada al interactuar con agentes inmobiliarios, corredores de bienes raíces o el centro de llamadas
- Información enviada mediante formularios del sitio web, Facebook e Instagram Lead Ads, WhatsApp Business, chatbots o ferias y eventos inmobiliarios

4.2 Datos obtenidos de forma automática

Mediante cookies, píxeles, herramientas analíticas y tecnologías similares en www.lalaguna.cr, recopilamos:

- Dirección IP y datos aproximados de geolocalización
- Características del dispositivo y tipo de navegador
- Páginas visitadas, tiempo de permanencia y patrón de navegación
- Origen del tráfico (buscadores, redes sociales, campañas publicitarias)
- Identificadores únicos asociados a plataformas publicitarias (Meta, Google, TikTok, entre otras)

4.3 Datos obtenidos en la formalización de una compra

Cuando un interesado avanza hacia la formalización de una compraventa, podremos recolectar datos adicionales estrictamente necesarios para dicho proceso, tales como estado civil, información sobre el bien inmueble adquirido, datos registrales, datos de representantes legales o apoderados, y documentación notarial y bancaria asociada al cierre de la transacción.

4.4 Datos sensibles

Como regla general, Grupo Laguna no solicita ni recolecta datos sensibles (relativos a salud, origen étnico, religión, orientación sexual, opiniones políticas u otros de naturaleza análoga). En el supuesto excepcional de que, para un trámite puntual (por ejemplo, condiciones especiales de accesibilidad), fuera estrictamente necesario tratar un dato de esta naturaleza, se solicitará el consentimiento expreso, específico e informado del titular antes de su recolección.

▪ 5. Finalidades del tratamiento

5.1 Finalidades principales

- Gestionar el contacto con personas interesadas en nuestros proyectos inmobiliarios
- Responder consultas y solicitudes de información
- Enviar información sobre proyectos, fases, precios, disponibilidad y coordinar visitas guiadas
- Coordinar el proceso de reserva, promesa de compraventa, financiamiento y formalización notarial
- Dar seguimiento comercial y postventa, incluyendo garantías y atención de reclamos
- Cumplir obligaciones contractuales, legales, notariales, registrales y tributarias propias del negocio inmobiliario

5.2 Finalidades secundarias y complementarias

- Envío de comunicaciones comerciales, promociones, invitaciones a eventos y boletines
- Análisis de comportamiento, segmentación y elaboración de perfiles comerciales
- Optimización de campañas digitales y medición de la inversión publicitaria
- Mejora continua de la experiencia del usuario en el sitio web
- Estadísticas e inteligencia comercial interna
- Documentación administrativa y cumplimiento regulatorio

El titular podrá oponerse en cualquier momento a las finalidades secundarias, sin que ello afecte la relación comercial ni el trámite de su interés principal, escribiendo a ventas@lalaguna.cr o utilizando el enlace de baja incluido en nuestras comunicaciones de mercadeo.

▪ 6. Base legal del tratamiento

- Consentimiento libre, expreso e informado del titular, otorgado al aceptar esta Política en nuestros formularios y canales digitales.
- Ejecución de medidas precontractuales y contractuales, cuando el tratamiento sea necesario para atender una solicitud de reserva, financiamiento o compraventa de un inmueble.
- Interés legítimo de la Empresa para fines comerciales y de mercadeo compatibles con las expectativas razonables del titular.
- Cumplimiento de obligaciones legales aplicables al sector inmobiliario, notarial, registral y de prevención de legitimación de capitales.

▪ 7. Veracidad de la información y declaración del titular

Al proporcionar sus datos personales a través de cualquiera de nuestros canales, el titular declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que la información suministrada es veraz, exacta, actual y le pertenece o corresponde a una persona en cuyo nombre está debidamente autorizado a actuar, y que cuenta con capacidad legal para contratar, incluyendo ser mayor de edad.

Grupo Laguna actúa de buena fe sobre la información suministrada por el titular y no cuenta con mecanismos técnicos independientes para verificar la identidad, la edad o la exactitud de los datos proporcionados a través de formularios, llamadas o mensajería. En consecuencia, la Empresa se

comunicará con la persona utilizando los datos de contacto que esta haya suministrado directamente, bajo el entendido de que dicha información fue proporcionada de manera libre y veraz.

El titular será responsable frente a Grupo Laguna y frente a terceros por los daños y perjuicios que se deriven de la inexactitud, falsedad o desactualización de los datos proporcionados, así como del suministro de datos de identificación o de contacto de un tercero sin contar con su autorización.

▪ **8. Registro ante la PRODHAB**

En cumplimiento del artículo 9 de la Ley N.º 8968, Grupo Laguna gestiona la inscripción y actualización de sus bases de datos automatizadas ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), órgano rector en materia de protección de datos personales en Costa Rica.

▪ **9. Comunicación y transferencia de datos a terceros**

Dada la naturaleza de nuestro giro de negocio como desarrolladora inmobiliaria, Grupo Laguna podrá compartir datos personales, únicamente en la medida necesaria y bajo obligaciones de confidencialidad, con las siguientes categorías de terceros:

9.1 Encargados de tratamiento (proveedores de servicios)

- Plataformas analíticas, como Google Analytics 4
- Herramientas publicitarias y de generación de formularios, como Meta Ads y Google Ads
- Sistema CRM (Monday) utilizado para la gestión comercial de contactos
- Proveedores de email marketing y automatización de mercadeo
- Chatbots y plataformas de mensajería (Velaro u otros, WhatsApp Business)
- Proveedores de alojamiento web, ciberseguridad e infraestructura tecnológica
- Centros de llamadas y agentes o corredores inmobiliarios que actúan en nombre de la Empresa

9.2 Terceros propios del proceso de compraventa inmobiliaria

Cuando resulte necesario para avanzar en la adquisición de una propiedad, y siempre dentro del giro inmobiliario de la Empresa, los datos podrán compartirse con:

- Notarías públicas encargadas de la formalización de escrituras y trámites conexos
- Entidades bancarias y financieras, para la gestión de créditos hipotecarios o precalificaciones solicitadas por el titular
- Compañías aseguradoras, cuando el titular requiera pólizas asociadas al inmueble o al financiamiento
- El Registro Nacional de la República de Costa Rica, para la inscripción registral correspondiente
- Municipalidades y entes reguladores, para trámites de permisos, patentes o requisitos urbanísticos
- Empresas administradoras de condominio o de servicios postventa vinculadas al proyecto adquirido
- Firmas de auditoría, contables o legales que asesoran a la Empresa en el curso ordinario de sus operaciones

En ningún caso Grupo Laguna venderá, alquilará o comercializará datos personales con fines ajenos a su giro inmobiliario. La comunicación a terceros se limita a lo estrictamente necesario para las finalidades descritas en esta Política, y se realiza bajo acuerdos que exigen a dichos terceros niveles de protección equivalentes a los aquí establecidos.

9.3 Transferencias internacionales

Algunos de nuestros proveedores tecnológicos (analítica, publicidad, alojamiento en la nube, CRM) procesan datos en servidores ubicados fuera de Costa Rica. En estos casos, Grupo Laguna se asegura de que dichos proveedores ofrezcan garantías adecuadas de protección de datos, mediante cláusulas contractuales de confidencialidad y estándares internacionales de seguridad de la información equivalentes a los exigidos por la normativa costarricense.

▪ 10. Decisiones automatizadas y perfilamiento

Grupo Laguna podrá utilizar herramientas de segmentación y análisis de comportamiento con fines de mercadeo. Estas actividades no generan decisiones que produzcan efectos jurídicos significativos sobre el titular ni sustituyen la evaluación humana en procesos de reserva, financiamiento o formalización de compraventa. Toda decisión con efectos relevantes sobre el titular es adoptada por personal de la Empresa.

▪ 11. Plazo de conservación de los datos

- Personas interesadas que no han adquirido una propiedad: hasta veinticuatro (24) meses sin actividad, transcurridos los cuales los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.
- Clientes que adquieren una propiedad: por un período mínimo de diez (10) años, contados a partir del cierre de la transacción, para efectos legales, contractuales, de garantía y registrales.
- Datos tratados por obligación legal (tributaria, notarial, contable): por el plazo que exija la normativa aplicable.
- Cuando deje de existir una finalidad válida que justifique el tratamiento, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

▪ 12. Derechos del titular (derechos ARCO)

De conformidad con la Ley N.º 8968 y sus disposiciones reglamentarias, todo titular de datos personales tiene derecho a:

- Acceder a sus datos personales en poder de la Empresa
- Rectificar información inexacta, incompleta o desactualizada
- Cancelar o solicitar la eliminación de sus datos, cuando proceda conforme a la ley
- Oponerse al tratamiento, total o parcial, de sus datos personales
- Retirar el consentimiento previamente otorgado, en cualquier momento
- Solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos
- Solicitar la portabilidad de sus datos, cuando técnicamente sea posible

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el titular podrá escribir al correo ventas@lalaguna.cr, indicando su nombre completo, el derecho que desea ejercer y, de ser posible, copia de un documento de identidad que permita verificar su identidad. Grupo Laguna atenderá la solicitud dentro de los plazos establecidos por la Ley N.º 8968 y su Reglamento, y podrá solicitar información adicional razonable cuando sea necesaria para validar la identidad del solicitante.

El ejercicio de estos derechos es gratuito y no dará lugar, en ningún caso, a un trato discriminatorio hacia el titular ni afectará su relación comercial con la Empresa.

Si el titular considera que sus derechos no han sido atendidos adecuadamente, podrá acudir a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), órgano rector en materia de protección de datos personales en Costa Rica.

▪ 13. Medidas de seguridad e incidentes

Grupo Laguna implementa medidas técnicas, administrativas y físicas razonables y proporcionales para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdidas, filtraciones, alteración, destrucción o uso indebido. Entre otras, se incluyen:

- Cifrado de información sensible en tránsito y almacenamiento
- Controles de acceso restringido por rol dentro de la organización
- Auditorías periódicas de seguridad de la información
- Políticas internas de confidencialidad y capacitación al personal
- Acuerdos de confidencialidad con proveedores y encargados de tratamiento

En caso de que ocurra un incidente de seguridad que comprometa datos personales y represente un riesgo significativo para los titulares, Grupo Laguna investigará lo sucedido, adoptará las medidas correctivas correspondientes y notificará a la PRODHAB y a las personas afectadas conforme a los plazos y condiciones que establezca la normativa aplicable.

▪ 14. Limitación de responsabilidad

Grupo Laguna adopta medidas de seguridad razonables y proporcionales a los riesgos identificados; sin embargo, ningún sistema de información es absolutamente invulnerable frente a actos dolosos o culposos de terceros ajenos al control de la Empresa, incluidos ataques informáticos. En este sentido, y sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley N.º 8968, la Empresa no será responsable por:

- Accesos no autorizados, pérdida o divulgación de datos personales derivados de caso fortuito, fuerza mayor, o de actos dolosos o culposos de terceros ajenos a su control razonable.
- El uso indebido que un tercero realice de los datos de contacto (correo electrónico, número telefónico, WhatsApp) suministrados voluntariamente por el titular, incluyendo el acceso o uso de dichos canales por personas distintas al titular.
- Las consecuencias derivadas de la falta de veracidad, exactitud o vigencia de los datos suministrados por el titular, incluyendo declaraciones falsas o inexactas sobre su identidad o mayoría de edad.
- Actos u omisiones de encargados de tratamiento que se aparten de las instrucciones y obligaciones contractuales de confidencialidad pactadas con la Empresa.

Grupo Laguna se comunicará con los titulares utilizando la información de contacto que estos hayan proporcionado directamente a través de sus formularios y canales oficiales, bajo el entendido de que dicha información corresponde a la persona que la suministró. Cuando la Empresa reciba una notificación fundada de que unos datos fueron proporcionados sin autorización o por una persona distinta al titular —incluyendo el caso de una persona menor de edad—, procederá a eliminar la información y suspender las comunicaciones correspondientes de forma inmediata, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad por hechos ajenos a su control razonable.

▪ 15. Uso de cookies y tecnologías de rastreo

El sitio web www.lalaguna.cr utiliza cookies propias y de terceros, píxeles de seguimiento y tecnologías similares para el correcto funcionamiento del sitio, análisis estadístico, personalización de contenido y medición de campañas publicitarias. Las cookies utilizadas se agrupan de la siguiente manera:

- **Cookies estrictamente necesarias:** esenciales para el funcionamiento del sitio web y no pueden desactivarse.
- **Cookies analíticas:** permiten medir el uso del sitio y mejorar la experiencia del usuario (por ejemplo, Google Analytics 4).
- **Cookies publicitarias:** utilizadas por plataformas como Meta y Google Ads para mostrar anuncios relevantes y medir su efectividad.

El usuario puede configurar o deshabilitar el uso de cookies desde las opciones de su navegador; sin embargo, ello podría afectar la funcionalidad del sitio web. Para mayor detalle, el usuario puede consultar nuestra Política de Cookies, disponible en www.lalaguna.cr.

▪ 16. Enlaces a sitios web de terceros

Nuestro sitio web puede contener enlaces a sitios de terceros (redes sociales, aliados comerciales, entidades bancarias, entre otros). Grupo Laguna no controla ni se responsabiliza por las prácticas de privacidad ni el contenido de dichos sitios. Recomendamos revisar las políticas de privacidad propias de cada sitio que visite.

▪ 17. Uso de menores de edad

Los servicios, productos y comunicaciones de Grupo Laguna están dirigidos exclusivamente a personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. Al completar cualquier formulario o proporcionar sus datos personales a través de nuestros canales, el usuario declara, bajo su responsabilidad, ser mayor de edad.

Grupo Laguna no cuenta con mecanismos técnicos para verificar de forma independiente la edad de quien suministra la información, por lo que actúa de buena fe sobre dicha declaración. En cumplimiento del principio de interés superior de la persona menor de edad, reconocido en el Código de la Niñez y la Adolescencia de Costa Rica, la Empresa no recopila de manera intencional datos personales de menores de edad, y no dirige publicidad, segmentación ni actividades de remarketing a perfiles identificados como menores de edad.

Si Grupo Laguna llega a tener conocimiento, por cualquier medio, de que ha recibido datos personales de una persona menor de edad sin la autorización de su padre, madre o persona encargada, procederá a

eliminar dicha información de forma inmediata y suspenderá cualquier comunicación relacionada, sin necesidad de que medie una solicitud previa. El padre, madre o tutor legal que considere que un menor bajo su responsabilidad ha proporcionado datos personales sin su autorización podrá igualmente contactarnos al correo ventas@lalaguna.cr para solicitar su eliminación inmediata.

Cuando un menor de edad participe como copropietario, heredero o beneficiario en un proceso de adquisición inmobiliaria, sus datos personales serán tratados exclusivamente a través de su padre, madre o representante legal, quien otorgará el consentimiento correspondiente en su nombre.

▪ 18. Consentimiento informado y aceptación

En cumplimiento del principio de consentimiento informado establecido en la Ley N.º 8968, el sitio web www.lalaguna.cr incorpora una casilla de verificación (checkbox) mediante la cual el usuario declara expresamente haber leído y aceptado la presente Política de Privacidad y la Política de Cookies, de forma previa al envío de cualquier formulario o solicitud de información.

La marcación de dicha casilla constituye la manifestación libre, expresa e inequívoca del consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades aquí descritas, así como su declaración de veracidad de la información suministrada y de mayoría de edad, sin perjuicio de su derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento por los medios indicados en esta Política.

Asimismo, el uso continuado de nuestros canales digitales, formularios físicos o medios de contacto habilitados por la Empresa implica la aceptación expresa de los términos de esta Política de Privacidad.

▪ 19. Modificaciones a esta política

Grupo Laguna podrá actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento, con el fin de reflejar cambios en nuestras prácticas de tratamiento de datos, en la normativa aplicable o en nuestros servicios. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en www.lalaguna.cr, y recomendamos a los titulares revisarla periódicamente. En caso de cambios sustanciales, la Empresa procurará informar a los titulares por los canales de contacto disponibles. Versiones anteriores de esta Política pueden solicitarse al correo ventas@lalaguna.cr.

▪ 20. Legislación aplicable y resolución de controversias

Esta Política se interpreta y rige por las leyes de la República de Costa Rica. Cualquier controversia relacionada con su interpretación o aplicación se someterá a los tribunales competentes de Costa Rica, sin perjuicio de la competencia de la PRODHAB en materia administrativa de protección de datos. Si alguna disposición de esta Política fuera declarada inválida o inaplicable, las restantes disposiciones conservarán plena vigencia.

▪ 21. Contacto

Correo para consultas y derechos ARCO: ventas@lalaguna.cr

Teléfono: 2523-1414

Dirección: Avenida 11, calles 13 y 15, Barrio Otoya, San José, Costa Rica

**Grupo Laguna es un grupo de empresas relacionadas a Grupo La Laguna FTJ S.A. y Urbanizadora La Laguna S.A. Para mayor información sobre cuáles empresas conforman Grupo Laguna, puede dirigirse directamente a nuestras oficinas centrales en San José, Barrio Otoya.*