

JR TRAVEL GLOBAL

Política de privacidad y aviso de protección de datos personales

Última actualización: junio de 2026 | Número de registro ICO: ZC173154 | jrtravel.co | concierge@jrtravel.co

1. Quiénes somos y qué guía esta política

JR Travel Global es un servicio exclusivo de planificación y coordinación de viajes. Asistimos a los clientes con arreglos de viaje como hoteles, vuelos, traslados, cruceros, itinerarios y servicios de viaje relacionados.

Cuando los clientes viajan por razones de atención médica, bienestar o chequeos de salud preventivos, podemos ayudar a investigar hospitales, clínicas, proveedores de bienestar o instalaciones de atención médica adecuados, y a coordinar la logística del viaje en torno a esos planes. Cuando el cliente lo solicite, también podemos ayudar con la consulta médica o la coordinación de citas comunicándonos con el hospital, clínica o proveedor de atención médica correspondiente.

JR Travel Global no es un hospital, clínica, proveedor de atención médica, aseguradora, asesor médico ni proveedor de servicios clínicos. No brindamos asesoramiento médico, diagnóstico, tratamiento, interpretación clínica ni recomendaciones sobre si una prueba médica, tratamiento o proveedor de atención médica es adecuado para usted. Todas las decisiones de atención médica, confirmaciones de citas, asesoramiento médico, tratamiento, idoneidad de pruebas e interpretación de resultados son responsabilidad exclusiva del cliente y su proveedor de atención médica con licencia elegido.

Esta política de privacidad se rige por los siguientes marcos de protección de datos, según corresponda:

- El Reglamento General de Protección de Datos del Reino Unido, también conocido como UK GDPR
- La Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018
- La orientación y expectativas de la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido (ICO)
- La Ley de Protección de Datos Personales de Malasia de 2010, también conocida como Malaysia PDPA

A efectos de las leyes de protección de datos aplicables, JR Travel Global es responsable de decidir cómo y por qué se procesan sus datos personales cuando nos contacta, envía una consulta, solicita un presupuesto o utiliza nuestros servicios de planificación y coordinación de viajes.

Cuando se aplique la ley de protección de datos del Reino Unido, esta política de privacidad explica cómo recopilamos, usamos, almacenamos, compartimos y protegemos los datos personales de conformidad con el UK GDPR, la Ley de Protección de Datos de 2018 y la orientación de la ICO.

Cuando se aplique la ley de protección de datos de Malasia, esta política de privacidad también sirve como nuestro aviso de protección de datos personales bajo la Malaysia PDPA.

JR Travel Global está registrado en la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido. Nombre de la organización: JR Travel Global. Número de referencia de registro ICO: ZC173154.

2. Qué datos personales recopilamos

Cuando nos contacta, envía una consulta, solicita un presupuesto o utiliza nuestros servicios, podemos recopilar y procesar los siguientes tipos de datos personales:

- Nombre completo
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono o datos de contacto para mensajería, cuando se proporcionen

- País de residencia
- Nacionalidad o información relacionada con el pasaporte, cuando sea necesario para la coordinación del viaje
- Fechas de viaje, destinos, preferencias, presupuesto y requisitos del itinerario
- Preferencias de hotel, aerolínea, crucero, traslado, circuito u otras preferencias de viaje
- Información sobre otros viajeros incluidos en su consulta o reserva
- Información de pago y facturación, cuando sea relevante
- Registros de comunicación entre usted y JR Travel Global
- Referencias de reserva de proveedores, cuando sea relevante
- Preferencias generales relacionadas con viajes de salud, viajes de bienestar, elección de hospital, elección de clínica o chequeos de salud preventivos, cuando usted las proporcione voluntariamente

No recopilamos de forma rutinaria historiales médicos sensibles, diagnósticos, antecedentes clínicos, resultados de pruebas ni informes médicos.

Sin embargo, en circunstancias limitadas y solo cuando usted proporcione autorización escrita explícita, podemos recibir, almacenar o transmitir documentos o información relacionados con la salud en su nombre. Esto puede incluir informes médicos, documentos de identificación, formularios de citas o información solicitada por un hospital, clínica, aseguradora o proveedor de viajes. Solo utilizaremos dicha información para el propósito específico que usted haya autorizado.

La tenencia, recepción o reenvío de información relacionada con la salud por parte de JR Travel Global no constituye asesoramiento médico, atención médica, diagnóstico, tratamiento ni prestación de servicios clínicos.

3. Cómo recopilamos sus datos personales

Podemos recopilar sus datos personales cuando:

- Nos contacta por correo electrónico, formulario web, teléfono, WhatsApp, redes sociales o plataforma de mensajería
- Solicita un presupuesto, itinerario, reserva o consulta
- Proporciona información para permitirnos coordinar servicios de viaje
- Nos pide que contactemos o coordinemos con un hotel, aerolínea, proveedor de cruceros, hospital, clínica, proveedor de traslados, aseguradora, operador turístico u otro proveedor
- Realiza un pago o solicita una factura
- Se comunica con nosotros antes, durante o después de su viaje
- Un tercero nos contacta en su nombre con su autorización

Usted es responsable de garantizar que cualquier dato personal que proporcione sobre otro viajero, familiar, acompañante o tercero se comparta con su conocimiento y, cuando sea necesario, su consentimiento.

4. Cómo usamos sus datos personales

Podemos usar sus datos personales para los siguientes propósitos:

- Para responder a su consulta
- Para proporcionar servicios de planificación y coordinación de viajes
- Para preparar presupuestos, itinerarios, propuestas o recomendaciones
- Para asistir con arreglos de hotel, vuelo, crucero, traslado, circuito, seguro de viaje u otros relacionados con el viaje
- Para asistir con la coordinación de consultas de hospital, clínica, bienestar o chequeos de salud preventivos, cuando usted lo solicite

- Para comunicarnos con proveedores en su nombre
- Para ayudar a coordinar la logística del viaje en torno a citas de atención médica, bienestar o chequeos
- Para enviarle información relevante sobre su viaje o consulta
- Para gestionar pagos, facturas, reembolsos o registros de reservas
- Para mantener registros comerciales
- Para cumplir con obligaciones legales, contables, fiscales, regulatorias o de seguros
- Para proteger nuestros derechos legales e intereses comerciales
- Para mejorar nuestros servicios y la experiencia del cliente
- Para enviar comunicaciones de marketing solo cuando tengamos una base legal o cuando usted haya dado su consentimiento

No venderemos, alquilaremos ni comercializaremos sus datos personales a terceros para sus propios fines de marketing.

5. Base legal para el tratamiento de datos personales

Ejecución del contrato

Tratamos los datos personales cuando es necesario para proporcionar los servicios de planificación de viajes, coordinación, presupuesto o reserva que usted ha solicitado.

Intereses legítimos

Podemos tratar los datos personales cuando sea necesario para nuestros intereses comerciales legítimos, como responder consultas, gestionar relaciones con clientes, comunicarnos con proveedores, mantener registros comerciales, mejorar nuestros servicios y proteger nuestros derechos legales.

Consentimiento

Nos basamos en el consentimiento cuando la ley lo exige, incluyendo para ciertas comunicaciones de marketing o cuando usted proporciona autorización escrita explícita para que recibamos, conservemos o transmitamos documentos médicos o información sensible en su nombre.

Obligación legal

Podemos tratar los datos personales cuando la ley nos lo exija, incluyendo para fines contables, fiscales, regulatorios, de seguros, prevención del fraude o cumplimiento legal.

Datos personales de categoría especial o sensibles

Cuando tratemos datos personales relacionados con la salud, datos médicos u otros datos personales sensibles, solo lo haremos cuando usted haya proporcionado autorización escrita explícita, cuando sea necesario para el servicio que solicitó, o cuando se aplique otra base legal o excepción legal.

Donde se aplique la Malaysia PDPA, tratamos los datos personales de conformidad con los principios aplicables bajo la Ley de Protección de Datos Personales de Malasia de 2010.

6. Con quién compartimos sus datos

Podemos compartir datos personales relevantes con terceros cuando sea necesario para proporcionar los servicios que usted solicita. Estos pueden incluir:

- Hoteles, complejos turísticos, apartamentos con servicios y proveedores de alojamiento
- Aerolíneas, proveedores de reservas de vuelos y servicios aeroportuarios
- Líneas de cruceros y socios de reservas de cruceros
- Proveedores de traslados, conductores privados, alquiler de vehículos, tren, ferry o transporte
- Operadores turísticos, empresas de gestión de destinos, restaurantes, atracciones o proveedores de actividades

- Hospitales, clínicas, proveedores de bienestar, centros de chequeo de salud o instalaciones de atención médica, cuando solicite coordinación de viajes relacionados con la atención médica
- Proveedores de seguros de viaje, cuando corresponda
- Procesadores de pago, bancos, contadores o proveedores de facturación
- Proveedores de servicios de tecnología, sitio web, correo electrónico, alojamiento web, almacenamiento en la nube o gestión de clientes
- Asesores profesionales, aseguradoras, asesores legales, auditores o reguladores, cuando sea necesario
- Autoridades gubernamentales, autoridades de inmigración, fuerzas del orden, tribunales o reguladores, cuando sea legalmente requerido

Solo compartimos los datos personales que sean razonablemente necesarios para el propósito correspondiente. No somos responsables de las prácticas de privacidad de los proveedores terceros independientes, pero tomamos medidas razonables para trabajar con proveedores de buena reputación siempre que sea posible.

7. Transferencias internacionales de datos

JR Travel Global opera con apoyo de Malasia y el Reino Unido. Dependiendo de la naturaleza de su consulta o reserva, sus datos personales pueden ser accedidos, procesados o transferidos entre el Reino Unido, Malasia y otros países donde se encuentran nuestros proveedores de viajes.

Cuando los datos personales se transfieran del Reino Unido a Malasia u otro país fuera del Reino Unido, nos apoyaremos en un mecanismo de transferencia apropiado cuando lo exija la ley aplicable.

Al enviar una consulta, proporcionar información o solicitar nuestros servicios, usted reconoce que sus datos personales pueden ser transferidos internacionalmente para los fines descritos en esta política de privacidad.

8. Información sobre viajes médicos, de salud y bienestar

JR Travel Global puede asistir a clientes que planifican viajes relacionados con chequeos de salud preventivos, servicios de bienestar, visitas hospitalarias, visitas a clínicas, consultas con especialistas u otros viajes relacionados con la atención médica. Nuestro rol se limita a la planificación de viajes, apoyo en investigación, comunicación con proveedores y asistencia de coordinación.

No:

- Brindamos asesoramiento médico
- Recomendamos ni decidimos qué prueba médica, tratamiento, hospital, clínica, médico o proveedor de atención médica es clínicamente adecuado para usted
- Interpretamos informes médicos ni resultados de pruebas
- Diagnosticamos afecciones médicas
- Proporcionamos tratamiento
- Garantizamos disponibilidad de citas, resultados del tratamiento, precios o idoneidad
- Aceptamos responsabilidad por las decisiones clínicas tomadas por proveedores de atención médica
- Reemplazamos el asesoramiento de un profesional de la salud con licencia

Siempre debe consultar a un profesional de la salud con licencia antes de tomar decisiones sobre pruebas médicas, tratamiento, chequeos, procedimientos o viajes de atención médica.

9. Información de pago

Cuando se requiera pago, la información de pago puede ser procesada por proveedores de pago de terceros, bancos o plataformas financieras. JR Travel Global no almacena intencionalmente los datos completos de tarjetas de pago a menos que sea necesario y lícito. Le recomendamos que revise la política de privacidad de cualquier proveedor de pago utilizado para completar una transacción.

10. Comunicaciones de marketing

No utilizaremos sus datos personales para marketing directo a menos que tengamos una base legal para hacerlo. Cuando se requiera consentimiento, solo enviaremos comunicaciones de marketing si usted se ha registrado o ha proporcionado consentimiento de otro modo. Puede darse de baja o retirar su consentimiento en cualquier momento contactándonos en concierge@jrtravel.co o utilizando cualquier método de baja proporcionado en la comunicación.

No venderemos sus datos a terceros con fines de marketing.

11. Cookies y datos del sitio web

Nuestro sitio web, jrtravel.co, puede utilizar cookies o tecnologías similares para mejorar su experiencia de navegación, comprender el uso del sitio web y mejorar nuestros servicios. Puede controlar o deshabilitar las cookies a través de la configuración de su navegador. Deshabilitar algunas cookies puede afectar la funcionalidad o el rendimiento del sitio web.

12. Enlaces a terceros

Nuestro sitio web, correos electrónicos, mensajes o itinerarios pueden contener enlaces a sitios web de terceros, incluidos hoteles, aerolíneas, hospitales, clínicas, proveedores de pago, proveedores de viajes, aseguradoras u otros proveedores de servicios. No somos responsables de las prácticas de privacidad, contenido, precisión, seguridad ni términos de los sitios web de terceros.

13. Cuánto tiempo conservamos sus datos

Conservamos los datos personales solo durante el tiempo necesario para los fines para los que fueron recopilados, o según lo exijan fines legales, contables, fiscales, regulatorios, de seguros o de resolución de disputas. Nuestros períodos de retención generales son:

- Datos de consulta donde no se realiza reserva: hasta 12 meses
- Registros de reservas, clientes, facturas y transacciones: hasta 6 años
- Registros de comunicación con proveedores: durante el tiempo razonablemente necesario para gestionar la reserva o consulta
- Registros de consentimiento de marketing: hasta que retire su consentimiento o hasta que el registro ya no sea necesario
- Documentos relacionados con la salud proporcionados con autorización explícita: solo durante el tiempo necesario para el propósito de coordinación específico, a menos que la ley exija un período más largo

Después del período de retención aplicable, los datos personales serán eliminados de forma segura, anonimizados o archivados según corresponda.

14. Cómo protegemos sus datos

Tomamos medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, pérdida, uso indebido, alteración, divulgación o destrucción. Estas medidas pueden incluir:

- Almacenamiento seguro de información del cliente
- Acceso limitado a datos personales según el principio de necesidad de conocer
- Protección por contraseña y controles de acceso a cuentas
- Uso de canales de comunicación seguros cuando sea posible
- Manejo cuidadoso de documentos médicos o sensibles
- Procedimientos internos para gestionar los datos personales de forma segura

Ningún método de transmisión por Internet o almacenamiento electrónico es completamente seguro. Debe evitar enviar información altamente sensible a menos que sea necesario y debe contactarnos si tiene dudas sobre cómo transmitir información de forma segura.

15. Sus derechos

Dependiendo de dónde se encuentre y qué leyes de protección de datos sean aplicables, puede tener derechos en relación con sus datos personales. Estos pueden incluir:

- El derecho a solicitar acceso a los datos personales que tenemos sobre usted
- El derecho a solicitar la corrección de datos personales inexactos o incompletos
- El derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales en determinadas circunstancias
- El derecho a solicitar la restricción del tratamiento
- El derecho a oponerse a determinadas actividades de tratamiento
- El derecho a retirar el consentimiento cuando el tratamiento se base en el consentimiento
- El derecho a solicitar la portabilidad de datos, cuando corresponda
- El derecho a hacer preguntas o presentar una reclamación sobre cómo se manejan sus datos personales

Donde se aplique la Malaysia PDPA, también puede tener derecho a acceder y corregir sus datos personales, sujeto a los requisitos y excepciones legales aplicables.

Para ejercer sus derechos, contáctenos en: concierge@jrtravel.co. Es posible que necesitemos verificar su identidad antes de responder. Responderemos dentro del plazo requerido por la ley aplicable.

16. Exactitud de los datos personales

Usted es responsable de garantizar que los datos personales que nos proporciona sean exactos, completos y estén actualizados. Infórmenos lo antes posible si sus datos personales cambian. No somos responsables de los problemas causados por información inexacta, incompleta, desactualizada o engañosa que nos proporcione.

17. Datos sobre otros viajeros

Si proporciona datos personales sobre otra persona, como un familiar, compañero de viaje, empleado, cliente o persona a cargo, usted confirma que:

- Tiene autoridad o consentimiento para proporcionarnos sus datos personales
- Les ha informado de que sus datos personales serán compartidos con JR Travel Global
- Les ha remitido a esta política de privacidad cuando corresponda
- La información que proporciona es exacta y está actualizada

Para menores o personas a cargo, los datos personales solo deben ser proporcionados por un padre, tutor o persona con la autoridad apropiada.

18. Reclamaciones

Si tiene dudas sobre cómo gestionamos sus datos personales, contáctenos primero para que podamos intentar resolver el problema.

Si se aplica la ley de protección de datos del Reino Unido y no está satisfecho con nuestra respuesta, puede tener derecho a presentar una reclamación ante la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido (ICO) en ico.org.uk o llamando al 0303 123 1113.

Si se aplica la ley de protección de datos de Malasia, también puede tener derecho a contactar al Departamento de Protección de Datos Personales de Malasia.

19. Actualizaciones de esta política de privacidad

Podemos actualizar esta política de privacidad de vez en cuando para reflejar cambios en nuestros servicios, operaciones comerciales, obligaciones legales o prácticas de protección de datos. Cualquier versión actualizada se publicará en nuestro sitio web con una fecha de "última actualización" revisada. Le animamos a revisar esta política de privacidad periódicamente.

20. Contáctenos

Si tiene alguna pregunta sobre esta política de privacidad, desea ejercer sus derechos sobre datos o tiene dudas sobre cómo se manejan sus datos personales, contáctenos:

JR Travel Global

Sitio web: jrtravel.co

Correo electrónico: concierge@jrtravel.co