

## Política de Privacidad

### 1. Responsable del tratamiento

La presente Política de Privacidad describe cómo esta plataforma recopila, utiliza y protege la información de las personas usuarias.

### 2. Ámbito de aplicación

Aplica al uso de la plataforma web, aplicaciones móviles y canales de comunicación, incluyendo integraciones con servicios de terceros como Meta (Facebook e Instagram).

### 3. Información recopilada

Podemos recopilar y tratar las siguientes categorías de datos:

- **Datos de contacto:** nombre, correo electrónico, número telefónico.
- **Mensajes y contenido compartido** en formularios, chats o interacciones dentro de la plataforma.
- **Datos técnicos y de uso:** dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, registros de acceso, cookies y tecnologías similares.
- **Datos derivados del uso de SDKs, píxeles o APIs de terceros** (ej. Meta/Facebook/Instagram), como identificadores de usuario, interacciones con contenidos, métricas de uso.

### 4. Finalidades del tratamiento

La información se utiliza para:

- **Responder consultas, solicitudes y pedidos.**
- **Proporcionar información sobre productos, servicios y promociones** (siempre con opción de baja).
- **Mejorar la seguridad, el funcionamiento y la experiencia de la plataforma.**
- **Gestionar la relación con las personas usuarias.**
- **Cumplir obligaciones legales y regulatorias.**
- **Permitir integraciones con terceros** (ej. inicio de sesión con Facebook, mensajería vía Instagram), de acuerdo con sus políticas.

### 5. Base legal

El tratamiento de datos se fundamenta en:

- **Consentimiento expreso de la persona usuaria.**
- **Ejecución de un contrato o medidas precontractuales.**
- **Interés legítimo de la plataforma** (analítica, seguridad, mejora de servicios).
- **Obligación legal cuando corresponda.**

### 6. Uso de cookies y tecnologías similares

La plataforma utiliza cookies propias y de terceros, así como SDKs y píxeles de Meta, con fines de autenticación, analítica y medición.

Las personas usuarias pueden gestionar estas tecnologías desde la configuración de su navegador o siguiendo las guías de desactivación de Meta.

### 7. Compartición de información

Los datos podrán compartirse únicamente con:

- Proveedores de servicios que actúan como encargados del tratamiento (hosting, CRM, correo transaccional, analítica).
  - Meta (Facebook/Instagram), en la medida necesaria para habilitar funciones de autenticación, mensajería o APIs/SDKs.
- En ningún caso se venden los datos personales. Solo se revelarán si lo exige la ley o una autoridad competente.

#### **8. Transferencias internacionales**

Cuando los datos se transfieran fuera del país de origen o de la Unión Europea, se aplicarán salvaguardas adecuadas (cláusulas contractuales tipo u otros mecanismos reconocidos).

#### **9. Seguridad**

Se implementan medidas técnicas y organizativas razonables, como cifrado en tránsito (TLS), controles de acceso, copias de seguridad y minimización de datos.

#### **10. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias pueden ejercer los siguientes derechos:

- Acceder a sus datos.
- Rectificar información incorrecta.
- Solicitar supresión o eliminación.
- Oponerse al tratamiento o solicitar limitación.
- Solicitar portabilidad de los datos.
- Retirar el consentimiento otorgado.

Los permisos concedidos a la plataforma también pueden gestionarse directamente desde la configuración de la cuenta de Facebook o Instagram.

#### **11. Menores de edad**

Los servicios no están dirigidos a menores de edad. No se recopila deliberadamente información de personas menores de [13/16/18] años. En caso de detectarse, se procederá a la eliminación inmediata.

#### **12. Enlaces a terceros**

La plataforma puede contener enlaces a sitios externos. No somos responsables de sus prácticas de privacidad. Se recomienda revisar sus propias políticas.

#### **13. Conservación de datos**

- Consultas y soporte: hasta 24 meses tras el cierre del caso.
- Datos de marketing: hasta que se retire el consentimiento o tras 3 años de inactividad.
- Registros técnicos/logs: hasta 12 meses, salvo incidentes de seguridad.
- Obligaciones legales: durante el plazo exigido por la normativa aplicable.

#### **14. Cambios en la política de privacidad**

Esta política puede actualizarse ocasionalmente. Se publicará la fecha de la última revisión y, en caso de cambios sustanciales, se notificará a través de los canales habituales.

#### **15. Cumplimiento con Meta y normativa aplicable**

La presente Política de Privacidad es pública, accesible y está diseñada para cumplir con las Condiciones de la Plataforma de Meta, las Políticas para Desarrolladores y la normativa de protección de datos aplicable (incluyendo, cuando corresponda, GDPR y CCPA).