

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).