

DISMAVIHO

Política de Privacidad

Versión final

Política de Privacidad

1. Responsable del tratamiento

Responsable: Ángel Javier Recalde Samaniego, persona natural, nombre comercial TERACORPSA, marca DISMAVIHO, RUC 1714995691001, con domicilio en Freddy Alcívar y Alejandro Cárdenas, Valle de los Chillos, Pichincha, Ecuador.

Contacto para datos personales: sac@dismaviho.com, WhatsApp y Telegram +593-99-629-7700, el formulario de contacto de dismaviho.com (<https://dismaviho.com/contactos/>) y los demás canales oficiales publicados en dismaviho.com.

DISMAVIHO no ha designado delegado de protección de datos, por no encontrarse en los supuestos en que la normativa lo exige.

2. Datos que tratamos

Al comprar: nombre, número de cédula, correo electrónico, teléfono o WhatsApp y dirección de facturación y entrega, con referencias y ubicación si el titular las proporciona; indicaciones del pedido, código de referido (opcional) y número de comprobante de pago.

Cuenta de usuario: usuario, correo electrónico y contraseña cifrada, historial de pedidos y saldo de puntos.

Contacto, WhatsApp y Telegram: nombre, correo, número o usuario, nombre de perfil, conversaciones y comprobantes enviados.

Entrega: firma o confirmación de recepción y fotografía del paquete entregado o entregado al conductor de la aplicación elegida por el titular.

Cambios, devoluciones y reclamos: el motivo, las fotografías o videos que el titular envíe del producto, del empaque o de su apertura, y el resultado de la revisión. Se solicita que en esas imágenes no aparezcan personas ni documentos.

Pagos: Payphone procesa los datos de la tarjeta; DISMAVIHO recibe solo la confirmación. En transferencias o DeUna, DISMAVIHO recibe el comprobante. Para reembolsos por transferencia, los datos de una cuenta a nombre del titular.

Navegación: dirección IP, tipo de navegador, cookies técnicas y origen de la visita para atribuir pedidos.

No solicitamos datos sensibles. Actualmente DISMAVIHO no mantiene un registro separado de datos de las mascotas de sus clientes. Si en el futuro crea uno para personalizar su servicio, lo comunicará oportunamente y solicitará el consentimiento correspondiente.

3. Finalidades y bases legales

Procesar el pedido, el pago, la entrega y sus avisos: ejecución del contrato (LOPD, Art. 7 num. 5).

Emitir la factura y cumplir obligaciones tributarias: obligación legal (Art. 7 num. 2).

Administrar la cuenta y el Programa de Puntos: ejecución del contrato.

Tramitar cambios, devoluciones, garantías y reclamos, y conservar la evidencia correspondiente: ejecución del contrato y obligación legal.

Prevenir fraudes en pagos, devoluciones y puntos, y verificar que quien solicita un reembolso es el comprador: interés legítimo (Art. 7 num. 8), con los datos estrictamente necesarios.

Medición de visitas y publicidad con Google Analytics, Meta Pixel o TikTok Pixel, cuando se activen: solo con consentimiento previo (Arts. 7 num. 1 y 8).

Promociones: se publican en el Canal de WhatsApp de DISMAVIHO y en redes sociales. No usamos el número del titular para publicidad masiva.

4. Plazos de conservación

Facturas: mínimo 7 años, conforme a la normativa tributaria. Pedidos, constancias de entrega y expedientes de reclamos con sus fotografías o videos: hasta un (1) año desde el cierre del pedido o del caso, o mientras dure un reclamo o proceso.

Conversaciones de WhatsApp y Telegram: las vinculadas a un pedido o reclamo se incorporan a su expediente, mediante exportación o captura, y se conservan por el mismo plazo; las demás conversaciones no se archivan por separado y se mantienen solo mientras la plataforma de mensajería las conserve. Datos de analítica: hasta el retiro del consentimiento. Cuenta y puntos: hasta que el titular solicite su eliminación, salvo lo que la ley obligue a conservar.

5. Destinatarios

Hostinger International Ltd. (alojamiento del sitio y del correo); Payphone (pagos con tarjeta); Banco Pichincha (DeUna y transferencias); Servicio de Rentas Internas (facturación); WhatsApp, de Meta Platforms, y Telegram (atención); Google (tipografías del sitio); personal de reparto; y los LOCALES autorizados, únicamente con los datos necesarios para entregar o recibir pedidos. Con consentimiento: Google Analytics, Meta Pixel y TikTok Pixel. Ante un reclamo formal, las autoridades competentes.

En el Envío con Aplicación, el titular comparte sus datos directamente con la aplicación que contrata. DISMAVIHO no vende ni publica datos personales.

6. Derechos del titular

El titular puede ejercer, sin costo, los derechos de acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición, portabilidad y a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en procesos automatizados, y retirar su consentimiento sin efecto retroactivo (LOPD, Arts. 8, 13 a 17 y 20). DISMAVIHO no toma decisiones automatizadas; toda revisión de fraude la realiza una persona.

Las solicitudes se presentan por sac@dismaviho.com o por los canales oficiales, con nombre completo, número de cédula o pasaporte, el derecho que se ejerce, los datos de que se trata y copia del documento de identidad. Si falta información, se pedirá dentro de 5 días hábiles y el titular tendrá 10 días hábiles para completarla. La respuesta se emite dentro de 15 días.

El titular puede presentar un reclamo ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales: <https://spdp.gob.ec>.

7. Menores de edad

La tienda está dirigida a personas mayores de 18 años y no permite que menores de edad abran cuentas ni compren. Si se detectan datos de un menor, serán eliminados.

8. Cookies

Actualmente se usan solo cookies técnicas y de origen de la visita. Google Analytics, Meta Pixel y TikTok Pixel se activarán únicamente después de que el titular los acepte en el aviso de cookies, donde podrá aceptar, rechazar o elegir por tipo con la misma facilidad, y cambiar su decisión en cualquier momento desde el enlace Configurar cookies.

9. Seguridad

El sitio usa conexión cifrada (HTTPS) y el acceso a los datos se limita al personal que lo necesita. Ante una vulneración que ponga en riesgo los datos personales, DISMAVIHO notificará a la Superintendencia de Protección de Datos Personales y a ARCOTEL dentro de 5 días hábiles e informará al titular (LOPD, Art. 43).

10. Cambios a esta política

Vigente desde su publicación en la página web dismaviho.com. DISMAVIHO revisa periódicamente esta política y puede modificarla en un momento posterior. Los cambios rigen desde su publicación en dismaviho.com y, cuando corresponda, se solicitará un nuevo consentimiento.