

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Última actualización: [Fecha actual]

Facultad de Modificación y Actualización

Wazko Express se reserva el derecho expreso de **modificar, actualizar o enmendar** esta Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento para adaptarla a novedades legislativas, jurisprudenciales, o políticas internas de la plataforma. Toda modificación será comunicada oportunamente a través de nuestro panel de administración. El uso continuo de la plataforma implica la aceptación de la política actualizada.

1. Objetivo y Marco Legal

La presente política establece los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por **Wazko Express**. Esta política se redacta en cumplimiento con las normativas aplicables de protección de datos personales y el derecho fundamental de Hábeas Data (incluyendo la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias aplicables en Colombia).

2. Tipos de Datos Recolectados

En el ecosistema de Wazko Express, actuamos tanto como *Responsables* (frente a los datos de los negocios que nos contratan) y como *Encargados* (frente a los datos de los clientes finales del negocio). Recolectamos:

- **Datos del Cliente (Negocio):** Nombre, correo electrónico, teléfono, datos de facturación, y credenciales de acceso.
- **Datos del Consumidor Final:** Números de teléfono (vía WhatsApp), nombres, direcciones de entrega, historiales de pedidos, audios, imágenes enviadas y comprobantes de pago.
- **Datos Operativos:** Números autorizados de domiciliarios, datos de empleados (para calendarios de citas y recursos).
- **Metadatos de Plataforma:** Uso de recursos, analíticas de campañas, métricas de retención en los periodos de prueba (trials activos, expirados).

3. Finalidad del Tratamiento de Datos

Los datos personales recolectados serán utilizados para los siguientes fines:

- **Prestación del Servicio:** Ejecutar los flujos de pedidos, gestionar la IA para responder mensajes, procesar transcripciones de audios e imágenes, y actualizar el CRM de la plataforma.
- **Gestión Operativa:** Facilitar la comunicación con los domiciliarios autorizados, agendar citas en los calendarios asignados, y notificar al usuario final.

4. Derechos de los Titulares de la Información

Conforme a la ley, los titulares de la información tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales almacenados en nuestros servidores.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Wazko Express para el tratamiento de datos.
- Ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Nota: Para el caso de los datos de los "Consumidores Finales", el Cliente (el negocio) es el Responsable directo. Wazko Express proporcionará las herramientas necesarias (como el CRM) para que el Cliente garantice estos derechos a sus compradores.

5. Medidas de Seguridad de la Información

Wazko Express implementa medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre ellas se destacan:

- **Enmascaramiento de Credenciales:** Los datos sensibles en la Configuración de la plataforma están cifrados y enmascarados para evitar fugas.
- **Accesos Restringidos:** El Panel de Superadmin está oculto (/admin-panel) y requiere de autenticación de doble capa (Email + PIN secundario) exclusivo para perfiles específicos (ej. *agredadanilo14@gmail.com*).
- **Aislamiento de Workspaces:** Los datos, pedidos, base de conocimiento y métricas de cada cliente se mantienen lógicamente separados de los demás.

6. Conservación y Eliminación de Datos

Los datos se conservarán durante el tiempo que la cuenta del Cliente permanezca activa. Si una cuenta expira durante el periodo de prueba de 3 días y no es renovada o extendida, Wazko Express se reserva el derecho de eliminar o anonimizar los datos del Workspace transcurridos 60 días desde la expiración, a fin de optimizar el espacio en el servidor.

Los audios transcritos y comprobantes de pago enviados vía WhatsApp se almacenan temporalmente y están disponibles en la bandeja del Dashboard; pueden ser purgados periódicamente según las políticas de retención de infraestructura.

7. Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos

Para el ejercicio del derecho de Hábeas Data, los Titulares de la información pueden contactarnos a través de los canales de soporte oficiales estipulados en la Plataforma Wazko Express, o mediante el correo electrónico de contacto legal proporcionado durante su registro.