

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Sitio web y aplicación móvil LENEY

## Alcance de esta política

Esta política aplica al tratamiento de datos personales realizado a través del sitio web de LENEY, la aplicación móvil LENEY, formularios digitales, canales de soporte, comunicaciones comerciales, generación de catálogos, uso de cookies o tecnologías similares, y cualquier servicio relacionado con la visualización de productos, precios, stock y catálogos digitales.

## Marco normativo aplicable

Esta política se alinea con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 904 y demás normativa aplicable emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales. La ley reconoce el derecho de las personas a decidir sobre sus datos personales y exige que el tratamiento sea lícito, transparente, proporcional, seguro y limitado a finalidades determinadas.

## Definiciones básicas

Término	Descripción
Dato personal	Información que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
Titular	Persona natural a quien pertenecen los datos personales.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, registro, almacenamiento, consulta, uso, análisis, comunicación, transferencia, eliminación, entre otras.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y medios del tratamiento.
Encargado	Proveedor o tercero que trata datos personales por cuenta del responsable.
Consentimiento	Manifestación libre, específica, informada e inequívoca mediante la cual el titular acepta el tratamiento de sus datos para una o varias finalidades determinadas.

## ¿Qué es LENEY?

LENEY es una solución digital que permite visualizar productos disponibles en stock, precios de venta al público y generar catálogos en PDF que pueden compartirse por medios digitales disponibles en el dispositivo del usuario. El servicio puede operar mediante aplicación móvil, sitio web, paneles administrativos, formularios de contacto y canales de soporte asociados.

## Datos personales que podemos tratar

Dependiendo de la forma en que el titular use el sitio web, la app móvil o los servicios asociados, podremos tratar las siguientes categorías de datos:

- Datos de identificación: nombres, apellidos, número de cédula, pasaporte o RUC cuando sea necesario para registro, soporte, facturación o validación comercial.

- Datos de contacto: correo electrónico, teléfono, dirección o ciudad, cuando sean entregados por el titular o necesarios para prestar el servicio.
- Datos de cuenta y autenticación: usuario, contraseña cifrada o mecanismos de acceso, perfil, rol, empresa asociada y estado de la cuenta.
- Datos comerciales y operativos: solicitudes, preferencias, historial de consultas, productos visualizados, generación o descarga de catálogos, interacciones con precios, stock o contenidos disponibles.
- Datos técnicos: dirección IP, identificadores del dispositivo, sistema operativo, versión de la app, navegador, registros de actividad, fecha y hora de acceso, eventos de error y métricas de rendimiento.
- Datos de soporte: mensajes, adjuntos, evidencias técnicas y comunicaciones enviadas por correo, WhatsApp, formularios u otros canales habilitados.
- Datos de cookies, analítica o tecnologías similares: preferencias de navegación, páginas visitadas, fuente de tráfico, duración de sesión y eventos de uso, conforme a la configuración disponible.

LENEY no solicita datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios, exista una base de legitimación aplicable y se informe de manera previa al titular. No se debe cargar información sensible en formularios o canales de soporte si no ha sido expresamente requerida.

## Finalidades del tratamiento

Finalidad	Descripción	Base de legitimación referencial
<b>Gestión de cuenta y acceso</b>	Crear, administrar y autenticar cuentas de usuario; asignar roles y permisos; mantener la seguridad del servicio.	Ejecución de relación contractual o precontractual; interés legítimo en seguridad; consentimiento cuando aplique.
<b>Prestación del servicio</b>	Mostrar productos, precios, stock, catálogos y funcionalidades disponibles; generar catálogos en PDF; permitir la operación normal de la app y sitio web.	Ejecución contractual o solicitud del titular.
<b>Soporte y atención</b>	Responder consultas, reclamos, solicitudes técnicas, incidencias y requerimientos de usuarios o clientes.	Ejecución contractual, cumplimiento de obligaciones e interés legítimo.
<b>Comunicaciones operativas</b>	Enviar avisos sobre cambios del servicio, mantenimiento, seguridad, actualizaciones, vencimientos o información necesaria para la continuidad del servicio.	Ejecución contractual e interés legítimo.
<b>Comunicaciones comerciales</b>	Enviar novedades, promociones, ofertas, invitaciones o información de productos y servicios relacionados.	Consentimiento del titular o interés legítimo cuando exista relación previa y opción simple de oposición.
<b>Analítica y mejora</b>	Medir uso, rendimiento, estabilidad, errores, preferencias generales y mejorar la experiencia del usuario.	Interés legítimo; consentimiento cuando la tecnología utilizada lo requiera.
<b>Seguridad y prevención de abuso</b>	Detectar accesos no autorizados, fraudes, ataques, errores, uso indebido o incidentes de seguridad.	Interés legítimo, cumplimiento legal y protección de derechos.
<b>Cumplimiento legal</b>	Atender requerimientos de autoridades competentes, obligaciones contables, tributarias, regulatorias o judiciales.	Cumplimiento de obligación legal.

La base de legitimación concreta deberá confirmarse en el registro interno de actividades de tratamiento y puede variar según el canal, usuario, contrato o funcionalidad utilizada.

## Principios aplicados al tratamiento

- Juridicidad, lealtad y transparencia: informamos de manera clara cómo y para qué tratamos datos personales.

- Finalidad: usamos los datos solo para fines determinados, explícitos y legítimos.
- Pertinencia, minimización y proporcionalidad: solicitamos únicamente los datos necesarios para la finalidad informada.
- Calidad y exactitud: procuramos mantener la información actualizada y corregirla cuando el titular lo solicite.
- Limitación de conservación: conservamos los datos solo durante el tiempo necesario para la finalidad, relación contractual u obligación legal aplicable.
- Seguridad y confidencialidad: aplicamos medidas técnicas, organizativas y jurídicas para proteger los datos contra acceso, pérdida, alteración, divulgación o destrucción no autorizada.
- Responsabilidad proactiva y demostrada: documentamos medidas, decisiones y controles para evidenciar cumplimiento.

## Origen de los datos

- Datos entregados directamente por el titular mediante registro, formularios, comunicaciones o soporte.
- Datos generados por el uso del sitio web, aplicación móvil o servicios asociados.
- Datos proporcionados por clientes empresariales, administradores autorizados o integraciones legítimas, cuando LENEY actúe como encargado o proveedor tecnológico.
- Datos obtenidos de tiendas de aplicaciones, sistemas operativos, herramientas de analítica o proveedores tecnológicos, conforme a sus propias políticas y permisos configurados por el usuario.

## Cookies, SDKs, analítica y permisos de la app

El sitio web puede usar cookies propias y de terceros para funcionamiento, seguridad, preferencias, analítica y mejora del servicio. La app móvil puede usar permisos del dispositivo únicamente cuando sean necesarios para operar funcionalidades específicas, por ejemplo acceso a almacenamiento o archivos para generar, guardar o compartir catálogos PDF, notificaciones, conectividad, cámara o galería si una funcionalidad futura lo requiere.

Cuando la normativa o la plataforma lo exija, se solicitará autorización previa del usuario. El usuario puede modificar permisos desde la configuración del navegador, sistema operativo, App Store o Google Play. La desactivación de ciertos permisos puede limitar algunas funcionalidades.

## Destinatarios y terceros con acceso a datos

Podremos compartir o permitir acceso a datos personales únicamente cuando sea necesario, proporcional y exista una base legítima. Los destinatarios pueden incluir:

- Proveedores de infraestructura, hosting, almacenamiento, seguridad, analítica, mensajería, correo electrónico, soporte, facturación o mantenimiento tecnológico.
- Tiendas de aplicaciones, sistemas operativos, servicios de notificaciones o herramientas de diagnóstico técnico.
- Clientes empresariales o administradores autorizados, cuando el usuario pertenezca a una organización que contrató el servicio.
- Autoridades competentes, órganos judiciales, administrativos o de control, cuando exista obligación legal o requerimiento válido.
- Terceros involucrados en una reorganización, cesión, fusión, adquisición o transferencia de activos, siempre que se preserve la confidencialidad y se informe cuando corresponda.

Los encargados del tratamiento deberán ofrecer garantías suficientes, tratar los datos conforme a instrucciones documentadas y suscribir acuerdos de confidencialidad y tratamiento adecuado de datos personales cuando corresponda.

## Transferencias internacionales

Algunos proveedores tecnológicos pueden estar ubicados fuera de Ecuador o usar infraestructura internacional. Cuando exista transferencia o comunicación internacional de datos personales, LENEY aplicará las garantías exigidas por la normativa ecuatoriana, incluyendo la verificación de niveles adecuados de protección, cláusulas contractuales, medidas técnicas y organizativas, o cualquier mecanismo legal aplicable. No se transferirán datos personales a terceros para finalidades incompatibles con esta política.

## Conservación de datos personales

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, mantener la relación contractual o comercial, atender soporte, cumplir obligaciones legales, contables, tributarias o resolver controversias. De forma referencial:

- Datos de cuenta: mientras la cuenta esté activa y por un periodo posterior razonable para soporte, seguridad, auditoría o cumplimiento legal.
- Datos comerciales, facturación y soporte: durante los plazos exigidos por normativa aplicable y necesidades de defensa o prueba.
- Registros técnicos y de seguridad: durante periodos limitados definidos según riesgo, necesidad operativa y políticas internas.
- Datos tratados con base en consentimiento: hasta que el titular retire su consentimiento, solicite eliminación o la finalidad deje de ser necesaria, salvo obligación legal de conservación.

Cuando ya no sean necesarios, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados conforme a procedimientos internos seguros.

## Derechos de los titulares

El titular podrá ejercer gratuitamente los derechos reconocidos por la normativa ecuatoriana, según corresponda:

- Acceso: conocer si tratamos sus datos y obtener información sobre dicho tratamiento.
- Rectificación y actualización: corregir datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- Eliminación: solicitar la supresión de datos cuando proceda legalmente.
- Oposición: oponerse al tratamiento en los casos previstos por la ley.
- Portabilidad: recibir sus datos en formato estructurado y de uso común, cuando sea aplicable.
- Suspensión o limitación del tratamiento: solicitar la limitación del uso de sus datos cuando corresponda.
- No ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular, salvo habilitación legal o consentimiento válido.

## Procedimiento para ejercer derechos

1. Enviar la solicitud al correo [privacidad@leneyco.com](mailto:privacidad@leneyco.com), indicando nombre completo, identificación, derecho que desea ejercer, descripción clara de la solicitud y medio de contacto.
2. Adjuntar documento o mecanismo razonable que permita verificar la identidad del solicitante o representación legal, evitando enviar información innecesaria.

3. LENEY revisará la solicitud y responderá dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable. Si la solicitud es incompleta, podrá requerirse aclaración o información adicional.
4. Si el titular considera que su solicitud no fue atendida adecuadamente, podrá acudir ante la Autoridad de Protección de Datos Personales conforme a la normativa vigente.

## Niños, niñas y adolescentes

El sitio web y la app móvil LENEY no están dirigidos a niños, niñas o adolescentes. No recolectamos deliberadamente datos personales de menores de edad. Si se identifica que se han recibido datos de un menor sin base legítima o autorización correspondiente, se adoptarán medidas para eliminarlos o regularizar el tratamiento conforme a la ley.

## Seguridad de la información

LENEY implementa medidas técnicas, físicas, administrativas, organizativas y jurídicas razonables para proteger los datos personales, incluyendo controles de acceso, autenticación, gestión de permisos, cifrado o seudonimización cuando sea aplicable, respaldos, registros de actividad, acuerdos de confidencialidad, revisión de proveedores y prácticas de desarrollo seguro. Ningún sistema es absolutamente infalible; sin embargo, se gestionan riesgos de manera proporcional a la naturaleza de los datos y del tratamiento.

## Incidentes o vulneraciones de seguridad

En caso de una vulneración de seguridad que pueda afectar derechos y libertades de los titulares, LENEY evaluará el riesgo, adoptará medidas de contención y notificará a la Autoridad de Protección de Datos Personales y/o a los titulares cuando corresponda conforme a la normativa aplicable. Las comunicaciones incluirán la información necesaria para que el titular pueda adoptar medidas de protección, cuando sea pertinente.

## Perfilamiento y decisiones automatizadas

LENEY puede realizar análisis agregados o métricas de uso para mejorar productos, catálogos, disponibilidad, experiencia y rendimiento. No adoptaremos decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular, salvo que exista habilitación legal, relación contractual aplicable o consentimiento informado del titular.

## Obligaciones del usuario

- Proporcionar información exacta, actualizada y lícita.
- No cargar ni compartir datos personales de terceros sin autorización o base legítima.
- Custodiar sus credenciales y notificar accesos no autorizados.
- Usar el sitio web y la app conforme a la ley, términos de uso y políticas aplicables.
- Revisar permisos de su dispositivo o navegador y configurar sus preferencias de privacidad.

## Tiendas de aplicaciones y plataformas de terceros

La descarga de la app móvil puede requerir una cuenta de App Store o Google Play. Dichas plataformas pueden tratar datos personales bajo sus propias políticas de privacidad, términos y configuraciones. LENEY no controla las prácticas de privacidad de Apple, Google u otros terceros, por lo que recomendamos revisar sus políticas directamente.

## **Cambios a esta política**

Podremos actualizar esta política para reflejar cambios legales, técnicos, operativos o comerciales. La versión vigente será publicada en el sitio web, dentro de la app o en los canales oficiales de LENEY. Cuando los cambios sean sustanciales, se procurará informar por medios razonables antes de su entrada en vigencia o solicitar nuevo consentimiento cuando corresponda.

## **Consentimiento y aceptación**

Al usar el sitio web, la app móvil o los servicios de LENEY, el titular reconoce haber leído esta política. Cuando una finalidad requiera consentimiento, este será solicitado de forma previa, libre, específica, informada e inequívoca. El titular podrá retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento realizado previamente.