

Acuerdo de Tratamiento de Datos

Qué hacemos y qué no con los datos de las personas que le escriben a tu negocio. Es el documento que tu área legal necesita, escrito para que se entienda.

Última actualización: 20 de agosto de 2026

De qué trata este acuerdo

Este acuerdo complementa los Términos y Condiciones y se aplica desde que contratas el servicio. Regula una cosa concreta: los datos personales de **las personas que le escriben a tu negocio** —tus clientes y tus posibles clientes— que pasan por nuestra plataforma.

El reparto de papeles es el que fija la ley: **tú decides** qué datos se recogen y para qué (eres el responsable del tratamiento), y **nosotros los tratamos por encargo tuyo** y siguiendo tus instrucciones (somos el encargado). Nada de lo que hacemos con esos datos sale de lo que hace falta para prestarte el servicio.

Tus propios datos como cliente —tu nombre, tu correo, tu facturación— no entran acá: esos están en la política de privacidad.

Qué datos tratamos y para qué

Los que aparecen solos cuando alguien le escribe a tu negocio:

- El número de WhatsApp de quien escribe y el nombre que muestra su cuenta.
- El contenido de la conversación: los mensajes, y las fotos, audios o documentos que envíe.

- Lo que tu equipo anote sobre esa persona en el panel: etiquetas, notas internas, en qué punto de la venta está.
- Si llegó por un formulario de tu web: lo que haya escrito ahí y de qué campaña vino.

Se tratan para una sola cosa: que el asistente atienda esas conversaciones y que tu equipo pueda trabajarlas desde el panel. Eso incluye guardarlas, mostrarlas a las personas de tu equipo que tú autorices, y hacerlas consultables para el asistente.

Lo que no hacemos con ellos

- No los vendemos, ni los cedemos, ni los compartimos con otros clientes de la plataforma.
- No los usamos para entrenar modelos de inteligencia artificial, ni propios ni de terceros.
- No los usamos para publicidad, ni nuestra ni de nadie.
- No los mezclamos con los de otro cliente: cada cuenta está aislada de las demás.
- No los miramos por gusto. Solo accedemos cuando hace falta para configurar tu cuenta, resolver una incidencia que reportaste o cumplir la ley.

Quién más los toca

Para funcionar, la plataforma se apoya en proveedores que también tratan esos datos por encargo nuestro. Estos son, y para qué:

- Meta (WhatsApp Business Platform): es por donde entran y salen los mensajes. Tu cuenta de WhatsApp es tuya y su relación con Meta se rige por las políticas de ellos.

- Railway: aloja la aplicación y la base de datos donde viven las conversaciones.
- Cloudflare: guarda las fotos, audios y documentos de las conversaciones, y sirve la web.
- OpenAI y Microsoft Azure: procesan el texto de la conversación para que el asistente pueda responder. Azure entra solo cuando el primero no está disponible.
- Voyage AI: convierte tu catálogo y tus documentos en algo que el asistente puede consultar.
- Resend: envía los correos de la plataforma.
- Sentry: recibe los informes de error de la aplicación.

Sus servidores están fuera del Perú. Si cambiamos de proveedor o sumamos uno nuevo que trate estos datos, actualizamos esta lista y la fecha de arriba.

Cómo los protegemos

Las medidas concretas están en la página de **seguridad**, y forman parte de este acuerdo. En resumen: viajan cifrados, las credenciales se guardan cifradas, cada cuenta está separada de las demás por construcción, y queda registro de quién hizo qué.

Quien tiene acceso a los sistemas está obligado a mantener la confidencialidad, y esa obligación no se termina cuando se termina el servicio.

Si hay una filtración

Si detectamos que alguien accedió a estos datos sin autorización, o que se perdieron o se alteraron, **te avisamos sin demora y como máximo dentro de las 72 horas** desde que lo detectamos. En ese aviso te decimos qué pasó, a qué datos afectó, qué estamos haciendo y qué te recomendamos hacer.

Avisar a las personas afectadas y a la autoridad, si corresponde, te toca a ti como responsable — y te damos toda la información que necesites para hacerlo.

Los derechos de las personas

Si alguien que le escribió a tu negocio te pide ver, corregir o borrar sus datos, ese pedido es tuyo y lo resuelves tú desde el panel. Si necesitas algo que el panel no permite, escríbenos a privacidad@contestamechat.com y te ayudamos.

Si ese pedido nos llega a nosotros directamente, no lo respondemos por nuestra cuenta: te lo derivamos, porque quien decide eres tú.

Cuánto los guardamos y qué pasa al terminar

Mientras el servicio esté activo, los datos se conservan para que puedas trabajarlos. Puedes borrar una conversación o un contacto cuando quieras.

Cuando termina el servicio, dentro de los **30 días siguientes** te entregamos una copia de tus datos si la pides, y después los borramos de nuestros sistemas. Lo único que puede quedar es lo que la ley nos obligue a conservar, y solo por el tiempo que lo obligue.

Si nos auditan

Puedes pedirnos la información que necesites para comprobar que cumplimos esto. Respondemos por escrito. Si tu área legal necesita algo más, se coordina caso por caso escribiendo a soporte@contestamechat.com.

Ley aplicable

Este acuerdo se rige por la Ley N.º 29733 de Protección de Datos Personales del Perú y su reglamento, y por las leyes peruanas en todo lo demás. Cualquier controversia se somete a los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima.

Quién asume este acuerdo

Marco Taboada Hilario, DNI 42101633, con operación en Lima, Perú, bajo el nombre comercial Contéstame. Para cualquier asunto sobre este acuerdo: privacidad@contestamechat.com.