

# Política de Privacidad de Tovie AI

## Quiénes somos y de qué trata este documento

Somos **Tovie AI UK Limited**, una empresa del Reino Unido, ubicada en 128 City Road, Londres, Reino Unido, EC1V 2NX ("**Tovie AI**", "**Nosotros**", "**Nos**" o "**Nuestro**"). Puede comunicarse con nosotros por correo electrónico: [http://client@tovie.ai](mailto:client@tovie.ai).

Hemos desarrollado este documento para brindarle información esencial sobre los datos personales que recopilamos a través de sitios web que son propiedad de Tovie AI u operados por la misma ("**Sitio web**"), nuestros servicios ("**Servicio**" o "**Plataforma**") o nuestros clientes ("**Cliente**") que utilizan nuestra Plataforma. Al usar o acceder al sitio web o la plataforma, usted confirma que ha leído y entendido esta Política de Privacidad. Asegúrese de haberla leído detenidamente y, en particular, la sección que detalla sus derechos sobre los datos personales que recopilamos sobre usted. Si no está de acuerdo con nuestra Política de Privacidad, no debe usar nuestro sitio web o plataforma.

El propósito de este documento es explicar qué tipo de datos personales recopilamos, cómo los usamos exactamente, por qué razones necesitamos sus datos personales y qué derechos tiene con respecto a sus datos.

## Por qué recopilamos datos personales

Tovie AI puede actuar como controlador o procesador en dependencia del procesamiento de datos personales:

- Actuamos como controlador en aquellos casos cuando visita nuestro sitio web, crea una cuenta, usa nuestra plataforma, completa formularios en el sitio web, se comunica con nosotros, participa en nuestros seminarios web, etc.
- Actuamos como procesador de acuerdo con las instrucciones de nuestro Cliente (es decir, controlador). En el caso, procesamos datos personales recopilados por un Cliente de los usuarios finales (en lo sucesivo denominados, "**Usuarios**") de chatbots, habilidades y otros proyectos que implementa el Cliente en nuestra Plataforma. El Cliente determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales de los Usuarios. Si somos el procesador de sus datos personales, comuníquese con un Cliente en primera instancia para abordar sus derechos con respecto a dichos datos.

Todos los datos personales que procesamos se obtienen legalmente y sobre una base legal. Recopilamos datos personales exclusivamente para fines específicos y utilizaremos los datos recopilados solo para el propósito especificado. Si nuestra relación sufriera algún cambio, es posible que necesitemos más información. Por ejemplo, si completa un formulario para solicitar más información sobre uno de nuestros productos, utilizaremos sus datos de contacto para enviarle la información del producto solicitado. Si luego decide convertirse en cliente, necesitaremos información adicional, incluida su dirección de facturación, con el fin de brindarle los servicios que le interesan.

A continuación se incluye una lista de las finalidades para las que solicitaremos o utilizaremos sus datos:

- Prestación de los Servicios de acuerdo con los Términos de Servicio;
- Realizar un contrato y tomar medidas antes de celebrarlo;
- Crear y administrar una cuenta que esté conectada a su persona y empresa;
- Compartir información relevante sobre nuestros productos y servicios;
- Analizar el uso de Nuestros productos y servicios;
- Proporcionar Soporte a clientes potenciales o existentes;
- Detectar y combatir actividades fraudulentas o ilegales;
- Formación y mejora de la calidad de los Servicios;

- Mantener su cuenta segura.

### **Qué datos personales recopilamos**

El tipo exacto de datos que recopilamos depende del producto o servicio relacionado. Nunca recopilamos más datos de los que necesitamos y podemos solicitar datos adicionales en el momento apropiado.

### **Datos que recibimos de usted**

Información de la cuenta: sus datos personales como titular de una cuenta en nombre del Cliente. Estos datos personales pueden incluir nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc.

Utilizamos herramientas de uso común para recopilar automáticamente información que puede contener datos personales de su computadora o dispositivo cuando visita nuestro Sitio Web y/o utiliza nuestro Servicio. Esta información puede incluir la dirección IP de su dispositivo, información sobre el sistema operativo y navegador, y sus actividades en nuestro Sitio Web o Plataforma.

Usamos cookies (pequeños archivos de texto colocados en su dispositivo) y tecnologías similares para administrar el Sitio Web, autenticar a los usuarios, rastrear los movimientos de los usuarios en el Sitio Web, recopilar y analizar información estadística y con fines publicitarios. Las cookies nos permiten mejorar la experiencia del usuario mientras navega por nuestro Sitio Web y nos ayudan a mejorar su funcionalidad. La mayoría de los navegadores web admiten cookies y puede controlar el uso de éstas a nivel de navegador individual. Tenga en cuenta que si elige deshabilitar las cookies, usted puede limitar su uso de ciertas características o funciones en nuestros Sitios Web y Servicios. Más información sobre las cookies que Utilizamos Puede encontrarla en nuestra Política de cookies.

### **Datos que recibimos de terceros**

Cuando ingresa al Sitio Web con sus credenciales de Google o GitHub, este servicio nos envía su nombre completo, nombre de usuario y dirección de correo electrónico asociado con las credenciales que utilizó. No controlamos ni somos responsables de cómo estos servicios brindan información sobre usted y procesan sus datos personales.

Cuando usted nos envía una solicitud, podemos utilizar sistemas de gestión de relación con los clientes ("CRM"), sistemas de soporte, mensajeros en línea y otros proveedores de servicios para contactarlo y procesar dichas solicitudes. Para obtener más detalles, consulte la sección "Con quién compartimos datos personales".

Podemos recibir datos personales del Usuario cuando brindamos nuestros Servicios a un Cliente a través de la Plataforma, o un Cliente puede proporcionarnos información de o sobre los Usuarios, p. ej., registros de diálogo. En todos estos casos, nuestra Plataforma se ha integrado en el producto o la aplicación del Cliente, y procesamos dichos datos únicamente en nombre del Cliente para proporcionar el Servicio y de acuerdo con nuestros acuerdos con el Cliente.

Los Sitios Web contienen contenido interactivo y pueden contener enlaces a sitios web de terceros, a través de los cuales otros usuarios o terceros pueden obtener acceso autorizado o no autorizado a sus datos personales. Esta Política de Privacidad no se aplica a la recopilación, procesamiento o uso de datos personales que usted comunica a otros usuarios y/o terceros. Le conviene familiarizarse mejor con las reglas de protección de datos personales y la protección de la privacidad aplicada por otros usuarios y/o terceros. Dado que no podemos controlar los datos que nos facilita al acceder o utilizar los contenidos interactivos, Enlaces o sitios web de terceros, o en otras circunstancias en las que comunique sus datos personales a otros usuarios y/o terceros, no seremos responsables de ningún daño o perjuicio causado a usted, a otros usuarios y/o a terceros, derivado del hecho de que haya comunicado sus datos personales, en relación con el uso de los Sitios Web.

## **Cómo se utiliza la información personal**

Utilizamos los datos personales de varias maneras que son necesarias para brindarle nuestros Servicios, incluido el Sitio Web, realizar un contrato, tomar medidas antes de celebrar el contrato, proteger nuestro interés legal y como necesidad para cumplir con la ley aplicable. Los datos personales también pueden ayudarnos a mejorar nuestros productos.

Nuestra base legal para recopilar y utilizar los datos personales dependerá de los datos personales en cuestión y del contexto específico en el que los recopilemos. Por lo general, no contamos con su consentimiento para permitirnos procesar sus datos personales si hay otro motivo legal disponible. Si contamos con su consentimiento, se lo dejaremos claro en ese momento. Además, no utilizamos la toma de decisiones individual automatizada.

Procesamos sus datos personales según sea necesario para realizar un contrato con usted o para tomar medidas antes de celebrarlo, que incluirá lo siguiente:

- proporcionar el Servicio, administrar su cuenta, responder a sus solicitudes o preguntas;
- cobrarle las tasas de suscripción.

## **Finalidad y modo de recopilación y uso de los datos personales**

Recopilamos y procesamos datos personales de acuerdo con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD UE) y otras regulaciones vigentes en el Reino Unido y la Unión Europea.

Sus datos personales se procesan solo sobre la base de su aprobación, el consentimiento libre y expreso para el procesamiento de sus datos personales para fines relacionados con el uso de los Sitios web y/o el uso de nuestro Servicio/Plataforma. Su consentimiento para la recopilación y tratamiento de sus datos personales para una determinada finalidad se le solicitará al cumplimentar el correspondiente formulario publicado en el Sitio Web o Plataforma.

Todos los datos recopilados se almacenan electrónicamente y se aplican medidas y procedimientos apropiados para evitar el acceso no autorizado, mantener el nivel de protección de datos personales y utilizar los datos recopilados en línea de manera adecuada.

Procesamos sus datos personales según sea necesario para intereses legítimos, que incluyen lo siguiente:

- administrar nuestro Sitio Web para comprender mejor cómo interactúan los visitantes con el Sitio Web y garantizar que se presente de la manera más eficaz para usted y su dispositivo;
- desarrollar y mejorar nuestros Sitios web y Plataforma;
- compartir datos personales entre nuestras empresas afiliadas con fines administrativos y en relación con nuestras actividades de ventas y mercadeo, excepto cuando necesitemos su consentimiento;
- para operaciones comerciales o técnicas internas, incluida la resolución de problemas, análisis de datos, pruebas, investigación y como parte de nuestros esfuerzos para mantener nuestra plataforma y Sitio Web seguros;
- proteger nuestros derechos, seguridad o propiedad, y/o los de nuestras empresas afiliadas, usted u otros;
- hacer cumplir o defender derechos legales, o prevenir daños, perjuicios.

Aunque tomamos todas las medidas apropiadas para evitar la divulgación no autorizada de sus datos personales, no podemos garantizar que algunos de los datos personales recopilados nunca se divulguen de una manera que no esté de acuerdo con esta Política de Privacidad. La divulgación accidental puede ser, por ejemplo, consecuencia de una falsa tergiversación, al acceder a sitios web que contienen tales datos, con el fin de corregir posibles errores en los datos. Nuestra responsabilidad estará limitada, en la máxima medida permitida por la ley, por

cualquier daño o perjuicio causado a los usuarios o a terceros en relación con la divulgación accidental de datos personales.

### **Comunicaciones de mercadeo**

Podemos enviarle correos electrónicos de mercadeo sobre nuestros servicios, incluida información sobre eventos y otras promociones que creemos que pueden interesarle. Solo enviaremos dichos correos electrónicos con su consentimiento, que fue dado en el momento en que nos proporcionó sus datos personales. Puede optar por no recibir comunicaciones de mercadeo en cualquier momento haciendo clic en "cancelar suscripción" en uno de los correos electrónicos.

### **Modificación y eliminación de datos personales**

Usted tiene derecho legalmente a solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales, o la eliminación de la base de datos de usuarios registrados en cualquier momento. La modificación o eliminación de datos se efectuará sobre la base de un aviso oportuno dirigido al contacto identificado en los Sitios Web.

### **Plazos de retención de datos personales**

Conservaremos sus datos personales:

- hasta que usted decida cancelar su suscripción. Mantendremos sus datos en la "Plataforma" durante el tiempo que su suscripción esté activa y durante 90 días después de que cancele la suscripción. Transcurrido este plazo, sus datos serán eliminados de forma irreversible. Sus datos también se pueden eliminar si lo solicita antes de que finalice el período de 90 días;
- según lo requiera la ley o según sea necesario para fines comerciales legítimos, es decir, para fines fiscales, legales, contables, de prevención de fraude o abuso y/u otros fines. Estos datos se pueden almacenar incluso después de que se elimine una cuenta.

Los datos personales recopilados por el Cliente o en nombre del Cliente se conservan y eliminan de acuerdo con las instrucciones del Cliente.

Conservaremos todos los datos personales que tengamos para notificaciones de actualización de servicio y mercadeo hasta el momento en que usted nos notifique que ya no desea recibir dicha información.

### **Con quién compartimos datos personales**

El uso de nuestros servicios a menudo implica la transferencia de datos personales a destinatarios y terceros tanto dentro como fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Nos preocupamos de asegurarnos de que nuestros socios, independientemente de su ubicación, cuenten con las suficientes medidas de seguridad para procesar y proteger adecuadamente sus datos personales de acuerdo con nuestros propios estándares de protección de datos y seguridad de la información.

Sus datos personales se alojarán y almacenarán utilizando servicios como AWS, Google Cloud, IBM Cloud en servidores ubicados en la Unión Europea, los Estados Unidos y otros países que pueden no tener la decisión de adecuación de la Unión Europea; otros contratistas externos pueden tener acceso a sus datos solo para el propósito especificado en la sección anterior; el acceso de dichos terceros está estrictamente controlado.

Uno de los pasos importantes que tomamos cuando se trata de transferencias internacionales de datos que involucran a terceros es la diligencia debida y la investigación o verificación. Como parte del proceso de verificación de antecedentes de terceros, nos aseguramos de que los datos personales solo se transfieran a un tercero ubicado fuera del EEE con el mecanismo de transferencia transfronteriza requerido y las garantías vigentes. Esto significa que cuando contratamos a un tercero que se encuentra fuera del EEE, acordamos el nivel apropiado de protección de datos, incluidas medidas contractuales, técnicas y organizativas adicionales y la ejecución de una evaluación de impacto de transferencia cuando sea necesario, para garantizar

la protección permanente de los derechos y libertades de todas las personas, dentro y fuera de la UE. Monitoreamos constantemente los cambios en los mecanismos de transferencia internacional permitidos por las leyes de privacidad aplicables para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares internacionales de protección de datos.

Podemos transferir y almacenar sus datos personales a procesadores de datos de terceros ubicados en países fuera del EEE. Solo transferimos sus datos personales a terceros en los que podemos estar seguros de que podemos proteger su privacidad y sus derechos, por ejemplo, el tercero está ubicado en un país que la UE ha considerado que tiene leyes de protección de datos adecuadas o a un país que no ha sido reconocido por la Comisión Europea como proveedor de un nivel adecuado de protección de datos personales, pero donde tenemos un contrato vigente con ese tercero que incluye las cláusulas estándares de protección de datos de la Comisión Europea.

Siempre que enviemos datos a países que no brinden el mismo nivel de protección que el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE, utilizaremos las medidas de seguridad adecuadas para proteger sus datos personales, incluidas, entre otras, las Cláusulas Contractuales Estándares para Procesadores.

Podemos compartir sus datos personales con terceros de la siguiente manera:

- Con proveedores de servicios, como proveedores de alojamiento de datos, proveedores de servicios de correo electrónico, proveedores de análisis, mensajeros, servicios de gestión de relaciones con los clientes, proveedores de soluciones de software de mercadeo y ventas, etc.
- Con procesadores de pago que procesan su tarjeta de pago y otra información de pago para Nosotros. Esta información se utiliza únicamente con fines de facturación y es procesada por Stripe, nuestro procesador de pagos. Para obtener más información sobre cómo Stripe usa los datos, consulte <https://stripe.com/privacy>.
- Con analítica web que proporciona el monitoreo y análisis del uso de nuestros servicios. Usamos esta información para analizar y mejorar el trabajo de nuestros Sitios Web y Servicios. Podemos utilizar los siguientes servicios:
  - Google Analytics: servicio de análisis web proporcionado por Google, ubicado en Irlanda y EE. UU. Para obtener más información sobre cómo utiliza Google los datos, consulte la [Política de Privacidad de Google](#).
  - Owox BI: servicio de análisis web por OWOX Inc., EE. UU. Para obtener más información, consulte su [Política de Privacidad](#).
  - Mouseflow es una herramienta de análisis de sitios web que proporciona reproducción o grabación de sesiones, mapas térmicos, embudos, análisis de formularios, campañas de información y características/funcionalidades similares. Mouseflow puede registrar sus clics, movimientos del ratón, desplazamiento, formularios completos (pulsaciones de teclas) en campos no excluidos, páginas visitadas y contenido, tiempo en el sitio, navegador, sistema operativo, tipo de dispositivo, resolución de pantalla, tipo de visitante (primera vez/regreso), referente, dirección IP anónima, ubicación (ciudad/país), idioma y metadatos similares. Mouseflow no recopila ninguna información en las páginas donde no está instalado, ni rastrea ni recopila información fuera de su navegador web. Si desea rechazar, puede hacerlo en <https://mouseflow.com/opt-out>. Para obtener más información, consulte la Política de Privacidad de Mouseflow en <http://mouseflow.com/privacy/>.
  - FullStory: servicio de análisis web proporcionado por FullStory LLC, EE. UU. En nuestro nombre, FullStory utilizará la información generada por una cookie con el fin de evaluar su uso de los Sitios Web, recopilar informes sobre la actividad del Sitio Web y proporcionar otros servicios relacionados con la actividad del Sitio Web. Si desea evitar que todos los sitios web que utilizan los servicios de FullStory

registren su actividad, usted puede [rechazarlo](#). Puede leer la Política de Privacidad de FullStory [aquí](#).

- Con los siguientes servicios que podemos usar para publicidad (mercadeo) y fines de remarketing:
  - GetSitecontrol: herramienta emergente de GetWebcraft Limited, chipriota, que nos ayuda a mostrar ventanas emergentes publicitarias específicas en nuestros Sitios Web. Puede encontrar más información [aquí](#).
  - Prospect Global Ltd (que opera como Sopro) Reg UK Co. 09648733 nos ayuda con un potente servicio de ventas. Puede ponerse en contacto con Sopro y ver su Política de Privacidad aquí: <http://sopro.io>. Sopro está registrada en el ICO Reg: ZA346877. Se puede enviar un correo electrónico a su Oficial de Protección de Datos a: [dpo@sopro.io](mailto:dpo@sopro.io)
  - Utilizamos tecnologías de seguimiento de conversiones y resegmentación proporcionadas por los operadores de redes sociales Facebook Inc. ("Facebook"), Twitter Inc. ("Twitter"), Reddit Inc. ("Reddit"), solo para visitantes de los EE. UU., para medir los resultados de nuestras campañas publicitarias en estas plataformas de redes sociales, optimizar sus conversiones e reorientar a los visitantes de nuestro Sitio Web. Cuando usted visita nuestro Sitio Web, su navegador utiliza un píxel de seguimiento para establecer una conexión directa con las respectivas redes sociales. El operador de la red social almacenará una cookie de terceros en su navegador, recopilará y almacenará su dirección IP y sus acciones en nuestro Sitio Web (por ejemplo, páginas visitadas) y en otros sitios web que contengan un píxel de seguimiento del mismo operador de la red social, incluso si usted no es miembro o no ha iniciado sesión. Si usted es o se convierte en miembro de una red social relevante, su operador puede combinar estos datos de seguimiento con su cuenta, analizarlos y usarlos para publicidad dirigida en nuestro nombre o en el de otros anunciantes en su plataforma. Usted puede oponerse a dicha publicidad dirigida en la configuración de privacidad de su cuenta en estas redes sociales. En el caso de Facebook, Twitter y Reddit, esta información se transfiere a los EE. UU. Puede obtener más información sobre la política de datos de Facebook [aquí](#). Puede administrar su configuración personal para anuncios en Facebook en [Sus Preferencias de Anuncios](#). Para obtener más información sobre el procesamiento de datos de Twitter, consulte su [Política de Privacidad](#). Puede ajustar la configuración en su perfil personal de Twitter y optar por recibir publicidad. Más información sobre el uso de datos personales por parte de Reddit con fines publicitarios está disponible en la [Política de Privacidad de Reddit](#).
  - En caso de que no tenga una cuenta de Facebook, Twitter o Reddit, usted puede usar el sitio web [Your Online Choices](#) o la [Herramienta DAA WebChoices](#) para administrar su experiencia publicitaria.
- Con el proveedor de mercadeo por correo electrónico Mailchimp de The Rocket Science Group LLC, EE. UU. Mailchimp nos ayuda a entregar nuestro boletín informativo, recopilar estadísticas sobre la apertura de correo y los clics para monitorear el uso. Para obtener más información, consulte la [Política de Privacidad de Mailchimp](#).
- Con la plataforma CRM estándar de la industria Salesforce Inc., EE. UU., que se utiliza para realizar un seguimiento de las actividades de ventas de Nuestros equipos de ventas. Puede encontrar la Política de Privacidad de Salesforce [aquí](#).
- Con ZenLeads, Inc. d/b/a Apollo, que se utiliza para enriquecer y analizar los datos de los posibles clientes, para aumentar las conversaciones y oportunidades de calidad. Para

obtener más información sobre cómo Apollo utiliza los datos, consulte la Política de Privacidad de Apollo [aquí](#).

- Con proveedores de servicios de medios:
  - Podemos utilizar complementos de SoundCloud Global Limited & Co. KG en algunas de nuestras páginas web. Cuando visita una página web con un widget de SoundCloud integrado, SoundCloud puede recibir cierta información, incluida información sobre el sitio web que visitó y su dirección IP. SoundCloud y el widget pueden reconocerlo para recuperar su biblioteca de contenido y, en algunos casos, el widget puede usarse para mostrar contenido personalizado. SoundCloud sabe cuándo usted interactúa con un widget, y nuestro Sitio Web que contiene los widgets también puede recibir esta información. Para obtener más información al respecto, consulte la [Política de Privacidad de SoundCloud](#) y la [Política de Cookies de SoundCloud](#).
  - En algunos de nuestros Sitios Web hemos incorporado videos de YouTube. La empresa operadora de YouTube es YouTube, LLC, EE. UU. YouTube, LLC es una empresa subsidiaria de Google Inc., EE. UU. Cuando usted visita una página con el complemento de YouTube, se conecta a los servidores de YouTube. Se le informará a YouTube qué páginas usted visita. Si ha iniciado sesión en su cuenta de YouTube, YouTube puede asignarle personalmente su comportamiento de navegación. Al utilizar direcciones URL sin cookies, evitamos cualquier seguimiento a través de YouTube. Para obtener más información sobre la protección de datos en YouTube, consulte <https://policies.google.com/privacy>.
- Con proveedores de servicios de asistencia técnica y mensajeros en línea si usted nos envía una solicitud. Podemos utilizar los siguientes proveedores de servicios para este propósito, pero no estamos limitados a ellos:
  - Zendesk, Inc. Puede encontrar más información en la [Política de Privacidad de Zendesk](#).
  - Mensajería Slack. Puede leer la Política de Privacidad de Slack [aquí](#).
- Con comunicación, reconocimiento de voz y otros servicios que implementa el Cliente en nuestra Plataforma. En este caso, el Cliente determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales de los Usuarios, así como los servicios a los que transferiremos los datos.
- Con nuestras empresas afiliadas, con el fin de prestar los Servicios. Nuestras empresas afiliadas solo utilizarán sus datos para fines con los cuales originalmente recopilamos estos datos.
- Si estamos involucrados en una fusión, reorganización u otro cambio corporativo fundamental con un tercero, o vendemos/compramos una unidad comercial a/de un tercero, o si la totalidad o una parte de nuestro negocio, activos o acciones son adquiridos por un tercero, con dicho tercero incluso en la etapa de diligencia debida.
- Si necesitamos divulgar sus datos personales para cumplir con una obligación legal y/o procedimientos judiciales o regulatorios, una orden judicial u otro proceso legal o para protegernos a nosotros o a nuestros contratistas contra pérdidas o daños. Esto puede incluir, entre otros, el intercambio de información con la policía, los tribunales o las organizaciones encargadas de hacer cumplir la ley.

### **Cómo protegemos sus datos personales**

Empleamos una variedad de medidas para salvaguardar la recopilación, transmisión y almacenamiento de la información que recopilamos. Estas medidas varían según la sensibilidad de la información que recopilamos, procesamos y almacenamos y el estado actual de la tecnología. Aun así, ninguna medida de seguridad es el 100% perfecta.

Sin perjuicio de lo anterior, para proteger sus datos personales contamos con los medios de protección físicos, electrónicos y procesales de conformidad con los estándares internacionales. Usamos el cifrado para mantener la confidencialidad de sus datos durante la transferencia. Revisamos, verificamos y actualizamos nuestros métodos para recopilar, almacenar y procesar información, incluidas las medidas de seguridad física, para evitar el acceso no autorizado a nuestros sistemas. Brindamos acceso a datos personales solo a nuestros empleados que necesitan esta información para procesarla. Cualquiera que tenga dicho acceso está sujeto a estrictas obligaciones contractuales en materia de confidencialidad y puede ser objeto de medidas disciplinarias si no cumple con estas obligaciones.

En los casos en los que se detecten tratamientos con alto nivel de riesgo para los derechos y libertades de los interesados, podremos realizar adicionalmente una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (EIPD) y tomar las medidas necesarias para mitigar los riesgos.

### Niños y categorías especiales de datos personales

La Plataforma y/o el Sitio Web no están destinados a ser utilizados por niños menores de 16 años. Si tiene menos de 16 años, no debe intentar registrar una cuenta ni proporcionarnos ningún dato personal. No recopilamos ningún dato personal de dichas personas.

No recopilamos ninguna categoría especial de datos personales, como origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, procesamiento de datos genéticos, datos biométricos con el fin de identificar de manera única a una persona física, datos sobre la salud o la vida sexual u orientación sexual de una persona física, etc.

Si nos damos cuenta de que hemos recopilado datos personales de niños o de una categoría especial, según las circunstancias, eliminaremos esta información a partir del momento en que tengamos conocimiento de ella. Si tiene motivos para creer que hemos recopilado dichos datos personales, infórmenos de inmediato.

### Derechos de usuario específicos del EEE

Si usted se encuentra en el EEE, entre otros, tiene los siguientes derechos en relación con sus datos personales:

- **Derecho de acceso:** en cualquier momento, usted puede preguntarnos qué datos personales tenemos, qué hacemos con ellos, por qué los tratamos, a quién le hemos hablado de usted, etc. También puede solicitarnos que le demos una copia del procesamiento de datos personales, si lo desea. Para solicitar acceso, envíenos un correo electrónico a [client@tovie.ai](mailto:client@tovie.ai) con el asunto "Solicitud de acceso".
- **Derecho de rectificación:** en cualquier momento, usted puede actualizar sus datos personales si los datos están incompletos, desactualizados, incorrectos, etc. Para ello, cada usuario puede visualizar, gestionar y/o actualizar sus datos personales en la configuración de la Cuenta.
- **Derecho a borrar:** en cualquier momento, usted puede solicitarnos que eliminemos todos los datos personales que tenemos sobre usted; es su derecho a ser olvidado, como si nunca nos hubiéramos conocido antes. También desactivaremos su cuenta. Si lo hace, ya no tendrá acceso a su cuenta.

Si usted se encuentra en España, en algunos casos previstos por la legislación local de España en materia de protección de datos personales (incluyendo, pero no limitado a, la Ley Española de Protección de Datos 3/2018) en lugar de borrar los datos personales, se nos requerirá para preservar o almacenar los datos personales por un período de tiempo que exceda los propósitos del procesamiento inicial mediante el bloqueo de sus datos personales. En este punto, no podemos borrar los datos de forma física ni automática, pero bloquearemos y restringiremos su acceso de manera efectiva como si se hubieran

eliminado. En tales casos, nos comprometemos a restringir el acceso a los datos bloqueados a cualquier miembro del personal que, en circunstancias normales, podría procesarlos. Por lo tanto, los datos sólo deben ser accesibles al máximo responsable o encargado de dar respuesta a las solicitudes o reclamaciones, derivadas de investigaciones judiciales o administrativas.

- **Derecho a la limitación del tratamiento:** por ejemplo, si usted cree que sus datos personales no son exactos y necesitamos tiempo para comprobarlo, podemos hacer una pausa en el tratamiento de sus datos personales lo suficiente como para aclarar si es así o no. Si no solicita la eliminación, es posible solicitar la reactivación de su cuenta si ésta se desactivó accidental o incorrectamente. Tenga en cuenta que no podemos restaurar cuentas eliminadas de forma permanente.
- **Derecho a retirar el consentimiento:** en cualquier momento, usted puede retirar su consentimiento, si contamos con su consentimiento para procesar sus datos personales. El retiro de su consentimiento no afecta la legalidad de ningún procesamiento que hayamos realizado antes de su retiro, ni afectará el procesamiento de sus datos personales realizado sobre la base de los motivos de procesamiento lícitos distintos del consentimiento.
- **Derecho a oponerse:** en cualquier momento, usted puede pedirnos que paremos y ya no procesaremos sus datos personales, pero aún podemos procesarlos si contamos con un interés legítimo para procesar sus datos personales y demostramos motivos legítimos convincentes para el procesamiento.
- **Derecho a la portabilidad de los datos:** si lo desea, usted puede solicitarnos que descarguemos (exportemos) todos los datos personales que tengamos en un formato aceptable para dárselos a otra persona o solicitarnos que le entreguemos sus datos directamente.
- **Derecho a no ser objeto de una decisión automatizada:** si tratamos sus datos personales de forma automática y tomamos algunas decisiones en consecuencia y le afecta de alguna manera grave, usted puede expresar su punto de vista e impugnar dicha decisión.
- **Derecho a presentar una queja ante una autoridad de control:** usted siempre puede presentar una queja sobre nosotros y sobre la forma en que procesamos los datos personales, informarlo a cualquier autoridad de protección de datos competente de un estado miembro de la Unión Europea que esté autorizado para escuchar tales inquietudes. Si desea ejercer alguno de estos derechos, póngase en contacto con nosotros.

Si se encuentra en México, entre otros, usted tiene derecho a solicitarnos a Nosotros o a nuestro Cliente que le notifiquemos cualquier decisión que se tome con respecto a Su solicitud. Esta notificación deberá producirse en un plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Nosotros o nuestro Cliente tenemos 15 días hábiles adicionales para cumplir con la solicitud aceptada.

Si usted es un Usuario de uno de nuestros Clientes y procesamos sus datos personales en nombre de nuestro Cliente, es decir, no tenemos una relación directa, comuníquese con el Cliente en primera instancia para ejercer sus derechos.

Podemos transferir sus datos personales a procesadores de datos de terceros ubicados en países fuera del EEE. Solo transferimos sus datos personales a aquellos terceros en los que estamos seguros de que podemos proteger su privacidad y sus derechos. Por ejemplo, un tercero está ubicado en un país que la Comisión Europea considera que brinda un nivel adecuado de

protección de datos o en un país que la Comisión Europea no haya reconocido como proveedor de un nivel adecuado de protección de datos personales, pero donde tenemos un contrato vigente con ese tercero que incluye cláusulas contractuales estándares para transferencias de datos entre países de la UE y países no pertenecientes a la UE.

### **Cambios en nuestra política**

Podemos actualizar esta Política de Privacidad de vez en cuando mediante la publicación de una nueva versión en nuestro Sitio Web. Usted debería visitar con frecuencia esta Política para mantenerse completamente informado. Si lo exige la ley aplicable, le notificaremos los cambios importantes a través de cualquier otro canal de comunicación aplicable antes de que dichos cambios entren en vigencia.

Última actualización el 7 de septiembre de 2022

### **Contactos**

Si tiene alguna queja o pregunta sobre esta política o si desea realizar una solicitud con respecto a sus datos personales, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento a [client@tovie.ai](mailto:client@tovie.ai) o puede escribirnos una carta a 128 City Road, Londres, Reino Unido, EC1V 2NX.