

Aviso de privacidad

Formularios y atención al cliente

Brau Supplies · Camino del Sol

Versión 1.0 | Vigente desde el 1 de octubre de 2026

Este aviso explica cómo BRAUSUPPLIES CIA. LTDA. trata los datos personales recibidos para atender consultas, quejas y solicitudes a través de los formularios de sus sitios web y sus canales de atención al cliente. Comprende la atención por WhatsApp, conectado a Chatwoot mediante la API de Meta.

1. Responsable del tratamiento

Razón social: BRAUSUPPLIES CIA. LTDA.

RUC: 1792385369001

Representante legal: NAJERA SANTELI ANA LUCIA

Domicilio informado: PFH9+J73, El Tablón, código postal 170148, Quito, Ecuador.

Sitios: brausupplies.com y caminodelsol.ec.

Correo: digital@brausupplies.com

Teléfono: +593 99 402 0829

2. Alcance y origen de la información

La empresa actúa como responsable de los datos de atención al cliente de ambos sitios. La información se obtiene directamente de la persona que completa un formulario, remite una comunicación o aporta archivos para explicar su caso. Las conversaciones recibidas por WhatsApp se incorporan al sistema de atención a través de la API de Meta.

Este aviso se limita a la atención de consultas, quejas y solicitudes. No incorpora finalidades de publicidad, suscripciones comerciales, encuestas, venta de bases de datos ni trámites laborales.

3. Datos que se tratan

Según la solicitud, se tratan nombre, cédula o RUC, empresa, correo electrónico, teléfono y archivos adjuntos. El expediente de atención comprende además el contenido de los mensajes, las respuestas y los datos de seguimiento del ticket, como su identificación, estado y fechas de gestión y cierre.

Facilite únicamente información pertinente para resolver su caso. Evite incluir contraseñas, datos de tarjetas, información sensible o datos de otras personas que no sean necesarios para la atención.

4. Finalidades y operaciones de tratamiento

Los datos se utilizan para recibir e identificar la solicitud, crear y organizar el ticket, asignarlo al personal autorizado, analizar los antecedentes y adjuntos, responder, enviar la confirmación de recepción y documentar la gestión y el cierre del caso.

La información se registra en una base de datos de atención administrada mediante Chatwoot autogestionado. Las operaciones comprenden recolección, registro, organización, almacenamiento, consulta, actualización, uso para responder y eliminación conforme a la política de conservación.

5. Bases para el tratamiento

Cuando la atención sea necesaria para una relación contractual o para medidas previas solicitadas por el titular, el tratamiento se sustentará en esa necesidad. Cuando corresponda atender una obligación legal, se tratarán los datos indispensables para cumplirla. Para consultas sin otra base aplicable, se solicita previamente el consentimiento libre, específico, informado e inequívoco del titular.

La lectura de este aviso o la mera navegación no equivalen por sí solas a consentimiento. El aviso se muestra en la web y en WhatsApp se presenta un mensaje de consentimiento. Cuando el consentimiento sea necesario, se requiere una respuesta o acción afirmativa; mostrar el mensaje sin obtener aceptación no lo sustituye. Su alcance se limita a las finalidades informadas.

6. Entrega de datos y exactitud

Solo se requieren los datos indispensables para la solicitud concreta. La falta de un medio de contacto o de los antecedentes necesarios puede impedir responder o resolver el caso. Los adjuntos solo deben aportarse cuando contribuyan a explicar la solicitud. Los datos incorrectos o desactualizados pueden ocasionar errores de identificación, demoras o imposibilidad de contacto; puede solicitar su corrección por los canales de este aviso.

7. Conservación y eliminación

Los tickets y sus archivos adjuntos se conservan durante la atención y por dos años contados desde el cierre del ticket. Cumplido ese plazo, el sistema los elimina automáticamente, salvo una obligación legal o requerimiento de autoridad que justifique conservar información concreta por el tiempo aplicable.

El administrador revisa semanalmente los registros del sistema para comprobar la ejecución del borrado. Las copias de respaldo son diarias: los datos eliminados pueden permanecer en ellas hasta un día adicional, tras lo cual se eliminan o sobrescriben. Este plazo se refiere a los respaldos bajo control de la empresa; no describe los ciclos internos de conservación de Gmail o WhatsApp ni las copias que mantenga el destinatario de una comunicación.

8. Almacenamiento y seguridad

Chatwoot y sus respaldos se alojan en infraestructura de la empresa ubicada físicamente en Ecuador. El acceso está limitado al personal autorizado mediante credenciales, y se realizan respaldos en servidor privado. Estas medidas no implican que todo el procesamiento de los servicios externos ocurra en Ecuador.

9. Servicios externos y destinatarios

La empresa no destina los datos de atención a su venta ni a compartirlos con otras empresas para sus propias finalidades comerciales. Para prestar la atención intervienen los siguientes servicios:

Chatwoot autogestionado: organiza tickets, mensajes y adjuntos en la infraestructura empresarial en Ecuador. El uso del software autogestionado no supone, por sí mismo, contratar almacenamiento en la nube de Chatwoot.

Gmail, de Google LLC y sus afiliadas: se utiliza para enviar confirmaciones a quienes registran un ticket. Para ello procesa la dirección del destinatario y el contenido de la notificación. La política de Google describe su infraestructura internacional y medidas como el cifrado en tránsito. Consulte su Política de Privacidad.

WhatsApp / Meta, mediante su API: permite recibir y responder conversaciones desde Chatwoot, y procesa el número telefónico, mensajes, adjuntos y datos de entrega asociados. Los términos públicos de distribución identifican a Meta Platforms Ireland Limited para empresas ubicadas en Ecuador. Intervienen las entidades de WhatsApp y Meta que prestan el servicio según sus condiciones de la plataforma.

También podrán comunicarse los datos estrictamente necesarios a autoridades competentes cuando exista una obligación o requerimiento legal aplicable.

Procesamiento internacional y protección: estos servicios pueden tratar datos fuera de Ecuador, incluidos Estados Unidos y países del Espacio Económico Europeo, según su infraestructura y subprocesadores. La ubicación local de Chatwoot no excluye ese tratamiento. Los términos de tratamiento de WhatsApp, cuando resultan aplicables al servicio, contemplan confidencialidad, medidas de seguridad y obligaciones para subprocesadores. Las condiciones de los proveedores no sustituyen las obligaciones que corresponden a BRAUSUPPLIES bajo la legislación ecuatoriana. Puede solicitar información sobre los destinatarios y garantías aplicables a su caso al contacto indicado en este aviso.

10. Cookies y Google Search Console

Los sitios y formularios comprendidos en este aviso no utilizan cookies, conforme a la verificación realizada por la empresa. Se utiliza Google Search Console para consultar información sobre la presencia de los sitios en el buscador. Su finalidad declarada no es gestionar el contenido de los tickets ni enviarle información de las solicitudes.

Si se incorporan cookies o tecnologías adicionales, se actualizará la información y se habilitarán los mecanismos que correspondan antes de su uso. Los servicios externos a los que el usuario acceda, incluido WhatsApp, están sujetos también a sus propios avisos de privacidad.

11. Personas menores de edad y automatización

Estos canales están dirigidos a personas mayores de 18 años. No se solicita deliberadamente información de menores; si se detecta su recepción, se evaluará su eliminación y el tratamiento que corresponda conforme a la normativa aplicable.

El alcance definido es la atención al cliente. No se prevén perfiles comerciales ni decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre los usuarios. El envío automático de una confirmación de ticket no supone una decisión sobre el fondo de la solicitud.

12. Derechos y revocatoria del consentimiento

Puede solicitar acceso a sus datos, rectificación y actualización, eliminación, oposición, suspensión o limitación del tratamiento y portabilidad, cuando correspondan conforme a la normativa. También puede ejercer el derecho a no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas en los términos previstos por la ley.

Cuando el tratamiento se base en su consentimiento, puede retirarlo en cualquier momento, sin necesidad de justificarlo. La revocatoria no afecta la licitud del tratamiento anterior ni impide conservar los datos que deban mantenerse por otra base legal aplicable.

13. Cómo presentar una solicitud o reclamación

Contacto: Jorge Paucar, área de Transformación Digital.

Correo: digital@brausupplies.com

Teléfono: +593 99 402 0829

Dirección: PFH9+J73, El Tablón, 170148, Quito, Ecuador.

Escriba indicando su nombre, un medio para recibir respuesta, el derecho que desea ejercer y una descripción del caso. Incluya el número de ticket si lo conoce. La empresa podrá solicitar únicamente la información necesaria para comprobar su identidad o representación, sin exigir de forma automática una copia completa de su documento de identidad.

El ejercicio de derechos es gratuito y se atenderá dentro de los plazos aplicables. Para acceso, rectificación, actualización y eliminación, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece un plazo de quince días en los supuestos correspondientes. Cualquier limitación o negativa deberá motivarse conforme a la ley.

Jorge Paucar es el contacto operativo para infraestructura digital y datos. No ha sido designado formalmente delegado de protección de datos personales. La entidad responsable del tratamiento continúa siendo BRAUSUPPLIES CIA. LTDA.

Sin perjuicio de contactar a la empresa, puede presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales a través de los canales oficiales disponibles en spdp.gob.ec, así como ejercer las acciones que le reconozca la legislación ecuatoriana.

14. Vigencia y actualizaciones

Los cambios en finalidades, canales, proveedores o condiciones del tratamiento deberán reflejarse en una nueva versión del aviso, disponible antes de recoger los datos afectados. Una actualización no sustituye el consentimiento cuando este sea necesario.

Entrada en vigor: 1 de octubre de 2026. Este aviso se aplica a los canales de atención de brausupplies.com y caminodelsol.ec bajo responsabilidad de BRAUSUPPLIES CIA. LTDA. Las versiones posteriores indicarán su fecha de actualización y se comunicarán a través de los canales oficiales de la empresa.

Marco de referencia: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador, su Reglamento General y normativa aplicable de la SPDP. Texto legal consultado: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (fuente oficial).