

AVISO DE PRIVACIDAD CLIENTES

Este aviso de privacidad está elaborado para informarle sobre los datos personales que MOSUMI S.A. CEN (en adelante la “Compañía”) recolecta y trata, así como las finalidades, las medidas de seguridad y consideraciones que demuestran el respeto a sus derechos y libertades, de tal manera que tenga la tranquilidad de que sus datos van a ser resguardados y no serán mal utilizados o se filtrarán a terceros no autorizados.

1. Responsable de tratamiento de datos personales

El responsable del tratamiento de sus datos es MOSUMI S.A. CEN, una compañía legalmente constituida en el Ecuador, con Registro Único de Contribuyente (RUC) 1791998472001, y número de teléfono 022940800.

2. Principios para el tratamiento de datos personales

La Compañía aplicará los siguientes principios como pilares fundamentales en la recolección, uso y tratamiento de datos personales:

- a) **Acceso restringido:** La Compañía ha implementado medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.
- b) **Calidad y exactitud:** La información sujeta a tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, íntegra, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, de tal forma que no se altere su veracidad.
- c) **Confidencialidad:** Los datos personales serán tratados con los más altos estándares de reserva y confidencialidad.
- d) **Juridicidad:** Sus datos personales se tratarán con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la legislación ecuatoriana.
- e) **Licitud en el tratamiento:** El tratamiento que realiza la Compañía siempre estará fundamentado en las causales de licitud establecidos en la legislación ecuatoriana.
- f) **Datos Sensibles y Diligencia:** Los Datos Sensibles que se recolecten serán tratados con la mayor diligencia para preservar su integridad, acceso restringido y seguridad. En caso de recabarse estos datos se solicitará su consentimiento para su procesamiento.
- g) **Finalidad:** La Compañía asegurará que las finalidades del tratamiento serán determinadas, explícitas, legítimas y comunicadas a usted.
- h) **Seguridad:** Su información personal se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- i) **Conservación:** La Compañía solo conservará sus datos personales por el plazo razonable que exija la finalidad y tratamiento que se le da a los mismos.
- j) **Transparencia:** La Compañía garantizará que pueda acceder, en cualquier momento y con un lenguaje sencillo y claro, a información relacionada con el

tratamiento de sus datos personales.

3. Fundamentos del tratamiento de datos personales

La Compañía obtiene y procesa la información que los clientes proporcionan cuando ingresan al canal de ventas web, chatbot de whatsapp, aplicación móvil, call center, mostrador, ventanilla, entre otros canales por los que pudieran acceder a la Compañía. Esta información incluye, pero no se limita al nombre y apellido, documento de identidad, teléfono y correo electrónico, dirección, información de tarjetas de crédito.

En la provisión de los productos y servicios que usted adquiere de la Compañía, todo tratamiento lícito de sus datos personales se realiza en cumplimiento de obligaciones legales de la Compañía y en base a su consentimiento o por interés legítimo, siempre mediando los respectivos análisis.

4. Almacenamiento, conservación y transferencia.

Sus datos personales son almacenados en servidores propios de la Compañía y no son transferidos a terceros. Si por alguna razón extraordinaria o por un cambio de procesos, la Compañía debe realizar una transferencia de datos, procurará que los datos sean pseudonimizados y/o anonimizados, así como velará porque su información sea tratada de conformidad con esta Política y con la ley, asegurando el nivel adecuado de seguridad de la jurisdicción y del receptor en sí.

Los datos personales serán almacenados únicamente durante el período de tiempo que sea razonablemente necesario para cumplir con las finalidades de uso descritas en la presente Política. En ningún caso la conservación superará diez (10) años. Luego del período determinado para cada finalidad, los datos personales se eliminarán.

5. Derechos de los titulares y responsabilidad

La Compañía reconoce sus derechos de decisión y control sobre sus datos personales. Los derechos que reconoce nuestra legislación son: acceso, actualización, eliminación, suspensión, rectificación, oposición, revocación, derecho de portabilidad, a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas, derecho de portabilidad, consulta e información.

Si decide hacer uso de estos derechos y se elimina, suspende, revoca o se opone al tratamiento, los productos o servicios contratados con la Compañía pueden verse afectados, llegando al punto de ser imposible cumplirlos.

Existen excepciones previstas en la ley para el ejercicio de estos derechos, ante las cuales la Compañía se verá en la obligación de no dar paso a solicitudes que caigan en estos escenarios.

Podrá realizar consultas, presentar quejas y ejercer sus derechos utilizando las vías habilitadas por la Compañía, las cuales se encuentran en el portal web de la Compañía.

Toda petición será procesada en un término máximo de quince (15) días y recibirá una respuesta motivada a las direcciones constantes en su solicitud.

6. Deberes de la Compañía

La Compañía se compromete al cumplimiento de los siguientes deberes:

- a) Tratar los datos personales en estricto apego a los principios y derechos constantes en nuestra legislación.
- b) Informar sobre la finalidad de la recolección de sus datos personales y los derechos a los que le corresponden.
- c) Solicitar y conservar su información y la autorización recibida bajo condiciones de seguridad y resguardo para impedir su pérdida o alteración indebida.
- d) Garantizar el goce efectivo de sus derechos en relación a sus datos personales.
- e) Dar respuesta a las consultas, solicitudes y reclamos.

7. Datos sensibles

La Compañía normalmente no solicita datos personales sensibles (por ejemplo, datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales). Si fuera necesario recopilar esta información, se obtendrá su consentimiento para recabar y utilizar dicha información. Estos datos recibirán un tratamiento puntual con medidas de seguridad y procesos específicos para asegurar su confidencialidad.

8. Finalidades del tratamiento de datos personales

La información recabada por la Compañía se utilizará para las siguientes finalidades:

- a) Permitir adquirir y/o acceder a servicios y actividades de la Compañía.
- b) Atender, procesar y entregar los pedidos de productos y/o servicios.
- c) Realizar los procesos de facturación, reembolso y gestiones de cobranza de los productos y/o servicios que la Compañía ofrece.
- d) Emitir documentos en general.
- e) Analizar el perfil crediticio, emitir la propuesta y apertura de créditos.
- f) Enviar publicidad, promociones, información comercial, información de venta de productos, oferta de servicios, sean estos de la Compañía o de terceros relacionados.
- g) Realizar estudios para mejorar el contenido de los servicios.
- h) Realizar estudios e investigaciones de mercado y análisis de ventas y posventa por cuenta propia.
- i) Entregar información a terceros relacionados con la Compañía con el propósito de realizar estudios de mercado, encuestas de satisfacción del cliente, etc.
- j) Generar contenido personalizado.
- k) Cumplir con obligaciones contractuales.

- l) Ser contactado por la Compañía o terceros relacionados con ésta.
- m) Ser contactado para solventar dudas, inquietudes o actualización de información, ya sea por la compañía o terceros relacionados con la misma.
- n) Permitir la comunicación con el Titular para fidelizarlo y ofrecerle recambios y/o promociones tanto de la Compañía como de terceros y aliados.
- o) Entregar información a los organismos de control a los cuales se encuentra sujeta la Compañía o que lo requieran para cumplimiento de leyes, reglamentos o normativa vigente.

9. Seguridad de la información

La Compañía se compromete a conservar los datos personales bajo las condiciones de seguridad necesarias que impidan algún tipo de pérdida o acceso fraudulento. La Compañía se esfuerza por proteger la información y datos recolectados para asegurarse de que los mismos se mantengan en confidencialidad, sin embargo, ningún sistema es infalible y puede ser atacado por personas malintencionadas que obran al margen de la ley, existir fallas de hardware o software y otros factores, que podrían comprometer la seguridad de los datos del Titular en cualquier momento.

10. Cookies y tecnologías similares

Las cookies son pequeños datos que se almacenan en su equipo, teléfono móvil u otro dispositivo. Los píxeles son pequeños bloques de código en las páginas web que hacen cosas como permitir que otro servidor mida las vistas de una página web y a menudo se utilizan en relación con las cookies.

La Compañía utiliza tecnologías como cookies, píxeles y almacenamiento local (como en su navegador o dispositivo, que es similar a una cookie, pero tiene más información), entre otras cosas, para ofrecerle un mejor servicio y permitirle contar con una plataforma más eficiente.

El tratamiento de cookies por parte de la Compañía se realizará conforme a la Política de Cookies.

11. Videovigilancia

La Compañía, por motivos de seguridad de sus clientes y trabajadores, implementó cámaras de vigilancia en las áreas abiertas de todos sus locales. Estas cámaras únicamente registran video y están ubicadas en áreas públicas, dejando de lado los baños y otros sectores en los que la grabación podría afectar la privacidad e intimidad de las personas. En todos los locales encontrará señalética que avise sobre la presencia de cámaras.

12. Cambios y vigencia

La Compañía podrá modificar este documento y sus políticas internas cuando considere necesario. El uso y tratamiento de los datos personales estará regido por la Política de Protección de Datos Personales vigente al momento del uso y tratamiento.

Si desea tener más información sobre los tratamientos y los sistemas de seguridad de la Compañía en referencia a sus datos personales, podrá encontrar la Política de Protección de Datos Personales en el portal web de la Compañía.