



No es un Bolso, Es un San. Es **tu turno!**

CONTRATO DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GRUPO NOVASYSTEMS C.A. – Plataforma "Tu Turno"

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Titular y Responsable del Tratamiento

El Titular y Responsable del Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios de la plataforma y aplicación móvil "**Tu Turno**" es la sociedad mercantil:

- **Razón Social:** GRUPO NOVASYSTEMS C.A.
- **R.I.F.:** J-50600063-6
- **Domicilio:** Av. Río Caura, Prados del Este, Centro Empresarial Torre Humboldt, piso 05, oficina 16, Municipio Baruta, Estado Miranda, República Bolivariana de Venezuela.
- **Correo Electrónico de Contacto:** info@tu-turno.app

Artículo 2. Marco Legal y Fundamento del Tratamiento

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a los siguientes instrumentos legales y principios de la República Bolivariana de Venezuela:

1. **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV):** Artículos 28 (Derecho al Habeas Data, Acceso y Rectificación) y 60 (Protección de la Vida Privada, Honor y Reputación).
2. **Jurisprudencia del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ):** Aplicación de la figura del Habeas Data como garantía constitucional.
3. **Ley de Infogobierno, Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, y Ley Especial contra Delitos Informáticos.**

4. **Principio de Confidencialidad y Seguridad:** La información personal será tratada con la máxima diligencia y confidencialidad.

Artículo 3. Ámbito de Aplicación y Consentimiento

La presente Política regula la recopilación, uso, almacenamiento y procesamiento de los Datos Personales de los Usuarios de "Tu Turno". El acceso y uso de la plataforma implica la **aceptación plena e incondicional** de este Contrato y sus Términos y Condiciones, constituyendo el consentimiento expreso del Usuario para el tratamiento de sus datos conforme a las finalidades aquí descritas.

Artículo 4. Definiciones Clave

- **Datos Personales:** Toda información concerniente a una persona natural identificada o identificable (el Usuario).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los datos personales (ej. recolección, registro, almacenamiento, modificación, comunicación, supresión).
- **Responsable del Tratamiento:** GRUPO NOVASYSTEMS C.A.
- **Usuario/Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **San:** Mecanismo de ahorro colectivo gestionado a través de la plataforma "Tu Turno".

TÍTULO II. DATOS RECOGIDOS Y FINALIDADES

Artículo 5. Categorías de Datos Personales Recogidos

GRUPO NOVASYSTEMS C.A. podrá recoger, directamente de los Usuario o a través de terceros, las siguientes categorías de Datos Personales:

Categorías de Datos y Ejemplos

1. **Identificación y Contacto**

- ✓ Ejemplos: Nombre, Apellido(s), Razón Social, Cédula de Identidad vigente, RIF, número de teléfono, dirección de correo electrónico, ID de Usuario, password, Fotografía tipo selfie.

- ✓ **Carácter:** Obligatorio.

2. Geolocalización

- ✓ Ejemplos: Posición geográfica, datos de ubicación aproximada (en modo continuo) con fines de servicios basados en la localización.

- ✓ **Carácter:** Opcional / Consentimiento.

3. Datos de Uso y Seguimiento

- ✓ Ejemplos: Log del Sistema y Mantenimiento (archivos que registran la interacción, dirección IP), Rastreador (UUID), información de navegación, hábitos y preferencias de uso, metadatos.

- ✓ **Carácter:** Automático.

4. Datos de Terceros y Financieros

- ✓ Ejemplos: Información utilizada a través de proveedores externos (ej. Credolab) para evaluación crediticia o perfil de riesgo segmentado.

- ✓ **Carácter:** Consentimiento.

5. Permisos de Dispositivo

- ✓ Ejemplos: Permiso de acceso a datos biométricos, Almacenamiento, Calendario, Biblioteca multimedia (Música), Cámara, Galería de Fotos, Contactos, Recordatorios.

- ✓ **Carácter:** Consentimiento

Artículo 6. Finalidades del Tratamiento

Los Datos Personales son recogidos para los siguientes propósitos, siendo la base jurídica la ejecución contractual, el consentimiento expreso del Usuario o la obligación legal:

Finalidad del Tratamiento y Base Jurídica

- **Prestación y Gestión del Servicio:** Ejecución Contractual.
- **Registro y Autenticación:** Ejecución Contractual y Consentimiento.
- **Análisis y Perfilamiento:** Consentimiento e Interés Legítimo.
- **Evaluación Crediticia:** Consentimiento Explícito.
- **Cumplimiento Legal y Seguridad:** Obligación Legal.

Finalidades específicas:

1. **Operatividad:** Permite la gestión y organización del San y la operatividad general de la plataforma "Tu Turno".
2. **Seguridad y Legalidad:** Detección de fraude, prevención de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y cumplimiento de obligaciones fiscales y regulatorias.
3. **Comunicación:** Envío de mensajes de servicio, notificaciones push relacionadas con el San, gestión de contactos (Sendgrid).
4. **Analítica:** Monitoreo y análisis del tráfico web, elaboración de perfiles para evaluar elecciones, preferencias y comportamientos (Amplitude Analytics, Firebase).

Artículo 7. Destinatarios y Transferencias de Datos

Los Datos Personales podrán ser compartidos con:

1. **Proveedores de Servicios (Encargados del Tratamiento):** Empresas que prestan servicios tecnológicos, de analítica (Amplitude), comunicación (Sendgrid), almacenamiento (Firebase) y evaluación de riesgo crediticio (Credolab), los cuales actúan bajo las instrucciones del Titular.
2. **Autoridades Públicas:** Organismos de seguridad, fiscales o judiciales competentes, cuando exista un requerimiento legal o sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal (ej. SUDEBAN, SUSCERTE).

3. **Otros Usuarios del San:** Solo la información necesaria para la operación del San (ej. nombre, monto de aporte, turno).

TÍTULO III. DERECHOS DEL TITULAR Y PROCEDIMIENTO DE SUPRESIÓN

Artículo 8. Derechos del Titular (Derechos ARCOS + Habeas Data)

El Usuario, como Titular de los datos, podrá ejercer los siguientes derechos ante el Responsable, en la medida permitida por la legislación venezolana:

1. **Derecho de Acceso (A):** Conocer y obtener del Titular la confirmación de si sus Datos Personales están siendo objeto de tratamiento, y obtener copia de los mismos.
2. **Derecho de Rectificación (R):** Solicitar la corrección de datos incompletos o inexactos.
3. **Derecho de Supresión (S) o Eliminación (Derecho al Olvido):** Solicitar el borrado definitivo de sus datos personales cuando:
 - Los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
 - El Usuario retire el consentimiento.
 - Haya oposición legítima al tratamiento.
4. **Derecho de Oposición (O):** Oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular o para fines de marketing directo.
5. **Derecho de Intervención Humana:** Impugnar las decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado o la elaboración de perfiles.
6. **Acción de Amparo Habeas Data (CRBV Art. 28):** Derecho a recurrir ante los tribunales competentes en Venezuela para obtener el cumplimiento de los derechos de acceso, corrección y supresión.

Artículo 9. Procedimiento Formal para Solicitar la Supresión de Datos Personales

El ejercicio del Derecho de Supresión por parte del Usuario está sujeto al siguiente proceso:

9.1. Canal y Requisitos de la Solicitud

1. **Canal:** El Usuario debe dirigir su solicitud formal de eliminación de datos (Derecho de Supresión) al Titular, exclusivamente a través del correo electrónico: **info@tu-turno.app**.
2. **Contenido de la Solicitud:** La comunicación debe ser clara y contener la siguiente información obligatoria:
 - **Asunto:** Solicitud de Supresión de Datos Personales (Art. 28 CRBV).
 - Nombre y Apellido(s) completos del Titular.
 - Cédula de Identidad o RIF asociado a la cuenta.
 - Correo electrónico y Teléfono registrados en "Tu Turno".
 - Descripción explícita: "Solicito la eliminación total y definitiva de mi cuenta y todos mis Datos Personales asociados a Grupo Novasystems C.A. – Tu Turno."
 - **Adjunto:** Copia legible y vigente del documento de identidad para verificación de la titularidad.

9.2. Proceso de Gestión y Plazos

1. **Acuse de Recibo:** El Responsable enviará un acuse de recibo de la solicitud al correo electrónico del Usuario en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** desde la recepción.
2. **Verificación de Identidad:** El Titular procederá a verificar rigurosamente la identidad del solicitante con la información en sus archivos. Si la identidad no puede ser verificada, se solicitará información adicional o se denegará la solicitud por motivos de seguridad, notificando al Usuario.

3. **Evaluación Legal:** El Titular evaluará si existen **excepciones legales o contractuales** que obliguen a la conservación de los datos (ej. datos necesarios para prevenir LC/FT/FPADM, obligaciones fiscales, defensa en litigios o cualquier otra obligación regulatoria venezolana).

4. **Decisión y Ejecución:**

- El Titular comunicará su decisión (aceptación, denegación o limitación de la supresión) al Usuario en un plazo máximo de **treinta (30) días continuos** desde la recepción de la solicitud.
- En caso de aceptación, se procederá a la supresión segura de los datos, manteniendo únicamente aquellos necesarios bajo un estricto proceso de anonimización o conservación segregada por los plazos legales aplicables.

5. **Notificación a Terceros:** El Titular notificará a los Encargados del Tratamiento (terceros) la solicitud de supresión para que procedan de igual manera, salvo que sea imposible o exija un esfuerzo desproporcionado.

9.3. Consecuencias de la Supresión

La eliminación de los Datos Personales de identificación y contacto conlleva la **cancelación inmediata de la cuenta de Usuario** y la imposibilidad de seguir prestando los servicios de la plataforma "Tu Turno". Una vez suprimidos los datos, no se podrán ejercer los derechos de Acceso, Rectificación ni Portabilidad sobre la información eliminada.

TÍTULO IV. SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN

Artículo 10. Medidas de Seguridad

GRUPO NOVASYSTEMS C.A. implementa medidas de seguridad técnicas, organizativas y físicas para proteger los Datos Personales contra el acceso no autorizado, alteración, divulgación, o destrucción, incluyendo:

- Uso de protocolos de **cifrado** (SSL/TLS) para la transmisión de datos.
- Soporte para la **autenticación biométrica** (con consentimiento del Usuario) para el acceso seguro a la aplicación.

- Implementación de sistemas de **gestión de incidentes** y auditorías de seguridad periódicas.
- Aplicación de técnicas de **anonimización o pseudonimización** para datos de analítica cuando es posible.

Artículo 11. Conservación de Datos

Los Datos Personales serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos, así como para atender a responsabilidades legales o contractuales que puedan surgir de la relación con el Usuario. Una vez finalizado este periodo, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

TÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 12. Menores de Edad

El servicio de "Tu Turno" **no está dirigido a menores de dieciocho (18) años**. El Usuario declara ser adulto según la legislación venezolana. Los menores de edad solo podrán utilizar la plataforma con la asistencia y bajo la supervisión de un progenitor o tutor legal.

Artículo 13. Modificación de la Política de Privacidad

El Titular se reserva el derecho de modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio relevante será notificado a los Usuarios a través de la plataforma y/o el correo electrónico de contacto. Se recomienda revisar la Política periódicamente, tomando como referencia la fecha de la última actualización.

Artículo 14. Legislación y Jurisdicción

Este Contrato se rige por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Cualquier controversia o disputa derivada de la interpretación o aplicación de la presente Política será sometida a la jurisdicción de **los Tribunales competentes de la ciudad de Caracas**.