Política de Privacidad

VendBot - Versión 1.1 - Vigente desde el 24 de octubre de 2026

Esta política explica qué datos personales tratamos, para qué, con qué base legal y cómo puedes ejercer tus derechos. Está redactada conforme a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS.

1. Quién trata tus datos

MAXWEL JOEL PAREDES LOPEZ (persona natural con negocio, nombre comercial VENDBOT), con RUC 10727944198 y domicilio en Torreblanca, Carabayllo, Lima, Lima, Perú (en adelante, "VendBot"), es responsable del tratamiento de los datos de las personas que contratan el servicio.

Para consultas sobre esta política o para ejercer tus derechos: developers@vendbot.app. Oficial de Protección de Datos Personales: MAXWEL JOEL PAREDES LOPEZ, en developers@vendbot.app.

2. Dos roles distintos, y la diferencia importa

VendBot ocupa dos posiciones distintas según de quién sean los datos, y eso cambia a quién debes reclamar.

" Datos del comercio que contrata el servicio (el titular de la cuenta): VendBot es RESPONSABLE del tratamiento. Decidimos para qué se usan y respondemos directamente.

" Datos de los clientes finales que escriben al asistente de un comercio: VendBot es ENCARGADO del tratamiento. El responsable es el comercio. Nosotros sólo tratamos esos datos siguiendo sus instrucciones y para prestarle el servicio. Si eres cliente de un comercio y quieres ejercer tus derechos, dirígete primero a ese comercio; nosotros lo asistiremos en responderte.

3. Qué datos tratamos

3.1 Del comercio (responsable: VendBot)

" Datos de la cuenta: nombre, correo electrónico y contraseña cifrada.

" Datos del negocio: razón o nombre comercial, catálogo de productos y servicios, precios, horarios de atención, medios de cobro y documentos que el comercio suba para que el asistente los consulte.

" Datos de conexión de los canales: número de WhatsApp Business, cuenta de TikTok y credenciales asociadas, guardadas cifradas.

" Datos de uso: registros técnicos de acceso, errores y consumo del servicio.

3.2 De los clientes finales (responsable: el comercio)

" Identificador del canal: número de teléfono en WhatsApp, identificador de chat en Telegram o identificador y nombre de usuario en TikTok.

" Nombre, teléfono y correo, cuando la persona los entrega para reservar una cita o hacer un pedido.

" El contenido de los mensajes intercambiados con el asistente y, en TikTok, el de los comentarios que la persona deja en los videos del comercio.

" Historial comercial: citas, pedidos, pagos declarados y el comprobante de pago que la persona suba.

VendBot no está diseñado para tratar datos sensibles (salud, origen étnico, convicciones, vida sexual, datos biométricos). Pedimos a los comercios que no los soliciten a través del asistente. Si un cliente los menciona espontáneamente en un mensaje, quedarán en el historial de la conversación y el comercio, como responsable, deberá tratarlos conforme a la ley.

4. Para qué los usamos y con qué base legal

" Prestar el servicio contratado: atender conversaciones, agendar citas, registrar pedidos y cobros. Base legal: ejecución del contrato con el comercio y, respecto del cliente final, el consentimiento que presta al escribir y continuar la conversación con el asistente.

" Enviar recordatorios de cita y mensajes de seguimiento a los clientes del comercio. Base legal: ejecución del servicio solicitado por el cliente final.

" Enviar promociones a clientes finales. Base legal: consentimiento previo, libre, expreso e informado. Sólo se envían a quienes lo aceptaron y pueden retirarlo en cualquier momento.

" Seguridad, prevención del fraude y cumplimiento de obligaciones legales. Base legal: interés legítimo y obligación legal.

No vendemos datos personales, ni los cedemos a terceros para que los usen con fines propios.

5. Uso de inteligencia artificial

VendBot funciona con inteligencia artificial. Lo decimos acá y también en la conversación misma, conforme al principio de transparencia de la Ley N.º 31814 y su Reglamento (DS 115-2025-PCM).

" Quien escribe al asistente está conversando con un sistema automatizado, no con una persona. El asistente se identifica como tal y nunca afirma ser humano.

" Para redactar cada respuesta, el texto de la conversación, el catálogo del comercio y el historial reciente se envían a un modelo de lenguaje operado por Anthropic PBC en Estados Unidos.

" Nuestros proveedores de modelos se obligan contractualmente a no usar el contenido enviado para entrenar sus modelos.

" El asistente puede equivocarse. Puede entender mal un pedido o proponer un horario incorrecto. Toda operación con efecto real - una cita, un pedido, un cobro - queda registrada y el comercio puede revisarla, corregirla o anularla.

" No tomamos decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre las personas ni que las afecten significativamente de modo similar. El asistente no evalúa solvencia, no perfila riesgo ni niega servicios por criterios automáticos.

" Siempre puedes pedir hablar con una persona. El asistente deriva la conversación al comercio cuando se lo solicitas o cuando detecta que no puede resolver el caso.

6. Cuenta de TikTok conectada

Esta sección aplica sólo a los comercios que conectan su cuenta de TikTok a VendBot. La conexión la hace el propio comercio con el inicio de sesión de TikTok, aceptando los permisos que TikTok le muestra, y cada comercio sólo puede autorizar su propia cuenta.

" Qué datos obtenemos de TikTok: el identificador, el nombre de usuario, el nombre visible y la foto de perfil de la cuenta del comercio; las métricas de la cuenta y de sus videos (seguidores, reproducciones,

me gusta, comentarios y compartidos); la descripción y el enlace de cada video; y los comentarios que otras personas dejan en esos videos, con el identificador y el nombre de usuario de quien comenta. Si TikTok habilita los mensajes directos para VendBot, también los mensajes que los clientes envían al comercio.

" Para qué los usamos: responder en público, con el catálogo del comercio, los comentarios que son una pregunta o una consulta de compra; mostrarle al comercio qué videos generan consultas y qué pregunta la gente; y reunir esas consultas en la misma bandeja que sus otros canales. No usamos los datos de TikTok para publicidad, no los vendemos ni armamos perfiles de las personas que comentan.

" Las respuestas a comentarios son públicas y se publican desde la cuenta del comercio. Por eso el asistente nunca pide datos personales en un comentario: invita a continuar por mensaje directo dentro de TikTok. Los elogios, las quejas y el spam no se responden automáticamente, y el comercio puede pausar las respuestas en cualquier momento.

" Las credenciales de acceso que entrega TikTok se guardan cifradas con AES-256-GCM y nunca se muestran en el panel.

" Cuánto tiempo los conservamos: mientras la cuenta esté conectada. Cuando el comercio la desconecta desde VendBot, borramos de inmediato las credenciales, los comentarios, los videos y las métricas de TikTok que teníamos guardados, y pedimos a TikTok que revoque el acceso. Las conversaciones ya atendidas quedan en la bandeja del comercio, que es su responsable, y siguen el plazo de conservación de las conversaciones.

" Si el comercio quita el permiso desde la app de TikTok, VendBot deja de poder acceder a la cuenta. Para borrar también lo guardado, puede desconectarla desde VendBot o escribirnos a developers@vendbot.app.

El uso de los datos obtenidos de TikTok se rige además por los términos y las políticas para desarrolladores de TikTok.

7. Con quién compartimos datos

Recurrimos a proveedores que tratan datos por nuestra cuenta y bajo contrato, únicamente para prestar el servicio:

" Anthropic PBC (Estados Unidos) - modelo de lenguaje Claude. Procesa el texto de las conversaciones para redactar las respuestas del asistente.

" Voyage AI (Estados Unidos) - convierte el catálogo y los documentos del comercio en representaciones numéricas para que el asistente encuentre la información correcta.

" Supabase Inc. (infraestructura en AWS, región São Paulo, Brasil) - base de datos y almacenamiento de archivos.

" Kapso (proveedor de la API de WhatsApp Business) y Meta Platforms Inc. - envío y recepción de los mensajes de WhatsApp.

" Telegram FZ-LLC - sólo si el comercio decide conectar ese canal.

" TikTok - sólo si el comercio conecta su cuenta de TikTok: lectura de los comentarios y las métricas de sus videos, y publicación de las respuestas del asistente.

" Railway Corp. y Vercel Inc. (Estados Unidos) - alojamiento de la aplicación.

" Resend (Estados Unidos) - envío de correos transaccionales al comercio.

También podemos entregar información cuando lo exija una autoridad competente en ejercicio de sus funciones.

8. Flujo transfronterizo de datos

Parte del tratamiento ocurre fuera del Perú, principalmente en Estados Unidos y Brasil, según la lista anterior. Estas transferencias se amparan en que son necesarias para la ejecución del contrato y se respaldan con cláusulas contractuales que obligan a cada proveedor a un nivel de protección adecuado. Al usar VendBot aceptas que tus datos se traten en esas jurisdicciones.

9. Cuánto tiempo los conservamos

" Datos de la cuenta del comercio: mientras la cuenta esté activa y hasta 12 meses después de cerrarla.

" Conversaciones, citas y pedidos: mientras el comercio mantenga el servicio, salvo que solicite su eliminación antes.

" Datos obtenidos de TikTok: mientras la cuenta de TikTok esté conectada. Se borran al desconectarla (ver sección 6).

" Registros contables y de facturación: por los plazos que exige la normativa tributaria peruana.

" Registros técnicos de seguridad: hasta 12 meses.

Cumplido el plazo, los datos se eliminan o se anonimizan de forma irreversible.

10. Banco de datos personales

Los datos se almacenan en bancos de datos de titularidad de VendBot, inscritos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales cuando corresponda, alojados con Supabase Inc. en infraestructura de AWS en la región de São Paulo, Brasil.

11. Seguridad

" Cifrado en tránsito (TLS) en todas las comunicaciones.

" Credenciales de canales cifradas en reposo con AES-256-GCM.

" Acceso segregado por comercio: cada cuenta sólo puede leer y escribir sus propios datos.

" Registro de auditoría de las operaciones sensibles (creación y cambio de citas, pedidos, descuentos).

Ningún sistema es infalible. Si ocurre una violación de seguridad que afecte datos personales, la notificaremos a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y a los titulares afectados en los plazos que fija el Reglamento.

12. Tus derechos

Puedes ejercer en cualquier momento tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO), así como los de información, portabilidad, tratamiento objetivo y revocación del consentimiento.

Para ejercerlos escribe a developers@vendbot.app indicando tu nombre, el derecho que ejerces y un medio de contacto. Responderemos en los plazos legales. Si eres cliente de un comercio que usa VendBot, dirígete primero a ese comercio: él es el responsable de tus datos.

Si consideras que tus derechos no fueron atendidos, puedes presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

13. Menores de edad

El servicio está dirigido a personas mayores de edad. No recopilamos deliberadamente datos de menores de 14 años. Si detectamos que un menor entregó datos sin autorización de sus padres o tutores, los eliminaremos.

14. Cambios a esta política

Si modificamos esta política publicaremos la nueva versión en este mismo enlace, con su fecha de vigencia, y avisaremos a los comercios por correo cuando el cambio sea sustancial.

Documento versión 1.1, vigente desde el 24 de octubre de 2026.