IOON ATIENDE

Política de privacidad y tratamiento de datos personales

Versión 2.0 | 3 de noviembre de 2026

BORRADOR PARA VALIDACIÓN JURÍDICA Y TÉCNICA ANTES DE SU PUBLICACIÓN

Proveedor: IOON S.A. | RUC: 441150784-0006X

Domicilio: Carretera a Masaya, entrando a Veracruz, 1.8 kilómetros, 200 metros al oeste, portón negro, Nicaragua.

Contacto: info@ioon.it | Tel.: 89758422

1. Responsable y contacto

IOON S.A., RUC 441150784-0006X. Domicilio: Carretera a Masaya, entrando a Veracruz, 1.8 kilómetros, 200 metros al oeste, portón negro, Nicaragua. Correo: info@ioon.it. Teléfono: 89758422.

IOON presta IOON Atiende y trata la información necesaria para contratar, configurar, administrar y operar el servicio. Esta Política informa categorías de datos, usos, proveedores y mecanismos para ejercer derechos.

2. Personas comprendidas

Comprende a solicitantes y contratantes; representantes y colaboradores de negocios afiliados; personas que contactan por WhatsApp a esos negocios; y quienes realizan consultas o reclamos sobre el servicio. En conversaciones con consumidores, las responsabilidades deben determinarse según las funciones efectivas de IOON y del negocio.

3. Datos obtenidos durante la afiliación

- Nombre y apellidos; nombre comercial o razón social; teléfono y correo.
- Dirección, ubicación comercial e información fiscal necesaria.
- Productos, servicios, horarios, precios, políticas y preguntas frecuentes.
- Plan seleccionado, estado de contratación, soporte y comunicaciones.
- Registro de aceptación de documentos y autorizaciones.

4. Tratamiento de mensajes de WhatsApp

El asistente procesa mensajes de personas que contactan a negocios afiliados. Esos mensajes pueden contener números telefónicos, nombres, consultas, preferencias y otros datos proporcionados voluntariamente. Los mensajes se procesan mediante los componentes descritos en esta Política para generar respuestas.

IOON debe comprobar si conserva mensajes, números, respuestas, históricos, registros de ejecución o copias de seguridad y su duración. Hasta completar la comprobación no se afirma que todo el contenido de conversaciones sea eliminado inmediatamente ni que solo se almacenen datos del formulario.

5. Finalidades del tratamiento

- Registrar y administrar la contratación, planes, pagos y facturación.
- Configurar la base de conocimiento y atender consultas por WhatsApp.
- Generar respuestas automáticas e identificar asuntos para derivación humana.

- Elaborar contenidos digitales contratados.
- Prestar soporte, gestionar incidencias, reclamos y seguridad.
- Cumplir obligaciones legales.

El uso para publicidad propia ajena al servicio requerirá la información y autorización que legalmente proceda.

6. Consentimiento y avisos de privacidad

IOON facilitará información previa y solicitará los consentimientos exigibles. La aceptación contractual del negocio no sustituye las autorizaciones necesarias de quienes le escriben. Los negocios informarán a sus consumidores sobre el uso de automatización, finalidades y derechos. Los consentimientos opcionales de publicidad se gestionarán separadamente.

7. Proveedores y componentes tecnológicos

Meta — WhatsApp Business Platform (Cloud API): recepción y envío de mensajes mediante la plataforma oficial, con integración directa sin intermediario de conexión declarado.

Google — Gemini API: interpretación de consultas y generación de respuestas; el tratamiento dependerá del servicio, contrato y configuración reales.

n8n — Automatización: conecta servicios y está instalado en infraestructura administrada por IOON.

PostgreSQL — Base de datos: instalada en infraestructura administrada por IOON.

Servidor virtual privado (VPS): aloja componentes del sistema. Debe identificarse y verificarse su proveedor y ubicación.

La integración directa con Meta no elimina la participación de proveedores externos como Meta, Google o el proveedor de alojamiento.

8. Acceso a la información

Según la información suministrada, el acceso interno a datos de afiliación está reservado al personal autorizado de IOON, limitado por función y necesidad. Proveedores tecnológicos pueden procesar información en los términos de sus servicios. El acceso externo de proveedores no equivale al acceso interno de empleados o colaboradores de IOON.

9. Conservación de datos de afiliación

IOON ha definido un plazo operativo de un año después de la cancelación para la información ingresada al formulario de afiliación. Cumplido ese plazo, se eliminará o anonimizará según el procedimiento que se implemente, salvo conservación justificada por obligaciones legales, reclamaciones o causas legítimas documentadas.

Los comprobantes fiscales, contratos y registros de pagos pueden requerir períodos legales distintos. El plazo de un año no se extiende automáticamente a mensajes de WhatsApp, registros de n8n, Gemini, Meta, copias de seguridad o registros del servidor; deberá establecerse un plazo verificado para cada categoría.

10. Transferencias y tratamiento fuera de Nicaragua

Meta Cloud API y Google Gemini API pueden implicar procesamiento fuera de Nicaragua. Se debe comprobar la ubicación del VPS y otros componentes; verificar requisitos legales aplicables a comunicaciones o transferencias internacionales; y definir medidas y autorizaciones necesarias. Esta Política no constituye autorización ilimitada para transferir datos a cualquier país.

11. Seguridad y confidencialidad

IOON limitará el acceso interno a personal autorizado e implementará controles proporcionados al riesgo. Se deberán comprobar, según corresponda, autenticación, gestión de claves API, accesos a servidor y base, cifrado, registros de n8n, copias de seguridad, actualizaciones, confidencialidad e incidentes.

No se declara como ya implantado un control técnico sin comprobación.

12. Datos sensibles y usos prohibidos

IOON Atiende está concebido para atención comercial general, no para solicitar rutinariamente información sensible. No deberán solicitarse contraseñas, datos completos de tarjetas, información bancaria confidencial, documentos completos de identidad u otros datos innecesarios. Si una persona comparte información sensible espontáneamente, su uso debe limitarse y ajustarse a las exigencias legales.

13. Derechos de las personas

Según proceda bajo la legislación aplicable, podrán solicitar información, acceso, rectificación, actualización, modificación, oposición, cancelación o supresión y revocación de consentimiento.

Contacto: info@ioon.it y 89758422. IOON verificará proporcionalmente la identidad de la persona solicitante y responderá según requisitos y plazos legales. En datos de consumidores de negocios afiliados, coordinará la gestión con el negocio de acuerdo con las responsabilidades respectivas.

14. Responsabilidades de negocios afiliados

- Proporcionar información comercial veraz y autorizada.
- Informar sobre atención automatizada y cumplir obligaciones frente a titulares.
- No solicitar datos prohibidos o innecesariamente sensibles.
- Atender casos que requieran intervención humana.
- Cooperar con IOON en solicitudes e incidentes.
- Aceptar previamente un anexo que documente instrucciones y responsabilidades en el tratamiento de conversaciones reales.

15. Cancelación y destino de la información

La cancelación desactivará el servicio según el contrato. Los datos del formulario seguirán el plazo de conservación operativo de un año, salvo excepciones legalmente justificadas. Conversaciones, registros, respaldos e información comercial seguirán los plazos específicos que se documenten. IOON facilitará un procedimiento razonable de acceso o recuperación de información que corresponda al cliente.

16. Incidentes de seguridad

IOON evaluará los incidentes de seguridad, aplicará medidas de contención y corrección, documentará lo ocurrido y realizará las notificaciones legalmente exigibles según las circunstancias.

17. Modificaciones de la Política

Las actualizaciones se identificarán por fecha y versión. Si afectan sustancialmente finalidades, destinatarios o condiciones del tratamiento, se proporcionará información y solicitarán consentimientos cuando corresponda.

18. Contacto y legislación aplicable

Esta Política se interpreta conforme a la normativa aplicable de Nicaragua, en particular sus disposiciones de protección de datos.

IOON / ATIENDE

IOON S.A. — RUC 441150784-0006X — Carretera a Masaya, entrando a Veracruz, 1.8 kilómetros, 200 metros al oeste, portón negro, Nicaragua. — info@ioon.it — 89758422.