DOCUMENTO LEGAL

Política de Privacidad

Cómo tratamos tus datos personales y los de tus clientes

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Despacha recopila los datos necesarios para crear tu cuenta, cobrar el servicio y gestionar tus pedidos y envíos. No vendemos datos personales. Los datos de tus clientes finales los tratamos solo por encargo tuyo y para prestarte el servicio. Puedes ejercer tus derechos escribiéndonos. Este resumen es solo una guía: lo que vale es el texto completo de este documento.

1 Quiénes somos y qué cubre esta política

1.1 Esta Política de Privacidad explica cómo Despacha ("nosotros") trata los datos personales cuando usas la plataforma Despacha para gestionar pedidos y envíos.

1.2 Se aplica a los Clientes que contratan Despacha, a sus Usuarios y a las personas que visitan nuestro sitio web. Los términos con mayúscula tienen el significado de los Términos y Condiciones.

1.3 Cumplimos la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento.

2 Nuestro rol según el tipo de dato

Nuestro papel cambia según de quién sean los datos:

Datos de…	Quién decide para qué se usan	Rol de Despacha
El Cliente y sus Usuarios (cuenta, contacto, facturación)	Despacha	Responsable del tratamiento: esta política
Los Clientes Finales (compradores o destinatarios de los pedidos)	El Cliente	Encargado del tratamiento: Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales
Visitantes del sitio web	Despacha	Responsable del tratamiento: esta política y la Política de Cookies

> **Si eres cliente final de un negocio que usa Despacha**
> El negocio que te vendió es quien decide qué hacer con tus datos. Para ejercer tus derechos, escríbele primero a él; nosotros lo apoyaremos para atender tu solicitud.

3 Datos que recopilamos

Categoría	Ejemplos	De dónde vienen
Cuenta y contacto	Nombres, correo, teléfono, cargo, DNI o RUC, contraseña protegida	El Cliente y sus Usuarios
Facturación y pagos	Razón social, RUC, dirección fiscal, historial de pagos, marca y últimos dígitos de la tarjeta o referencia de pago	El Cliente y la pasarela de pago
Pedidos y envíos	Nombre, teléfono, dirección y ciudad de entrega, documento de identidad si el Cliente lo registra, productos, montos, códigos de seguimiento	El Cliente, sobre sus Clientes Finales
Estados de envío	Eventos de seguimiento, agencia de origen y destino, fechas	Las Empresas de Transporte
Técnicos y de uso	Dirección IP, dispositivo, navegador, idioma, fechas y horas de acceso, registros de actividad, cookies	Se generan al usar la Plataforma
Soporte	Mensajes, capturas y archivos que nos envías	El Cliente

3.1 No almacenamos los datos completos de tu tarjeta: los pagos los procesa la pasarela de pago. Te pedimos no cargar en la Plataforma datos sensibles (como salud o religión) de tus Clientes Finales, porque no los necesitamos para prestar el Servicio.

4 Para qué usamos los datos y en qué nos basamos

Finalidad	Base para tratar los datos
Crear y administrar tu cuenta y prestarte el Servicio	Ejecución del contrato
Cobrar, facturar y emitir comprobantes	Ejecución del contrato y obligación legal
Mostrar el seguimiento de tus envíos y ejecutar tus automatizaciones	Ejecución del contrato
Brindar soporte y atender consultas, reclamos y solicitudes de derechos	Ejecución del contrato y obligación legal

Finalidad	Base para tratar los datos
Mantener la seguridad, prevenir fraudes y detectar usos indebidos	Obligación legal y consentimiento cuando corresponda
Medir y mejorar el rendimiento de la Plataforma	Consentimiento (cookies analíticas)
Enviarte novedades, ofertas o encuestas de Despacha	Consentimiento, que puedes retirar en cualquier momento

4.1 No usamos los datos de tus Clientes Finales para fines propios, ni los vendemos o alquilamos.

5 Con quién compartimos los datos

- **Proveedores que nos ayudan a operar:** alojamiento e infraestructura en la nube, pasarela de pagos, correo y comunicaciones, analítica y herramientas de soporte. Solo reciben lo necesario y actúan bajo contrato.
- **Empresas de Transporte** (por ejemplo, Shalom): cuando el Cliente usa el seguimiento, consultamos el estado del envío con los códigos y datos mínimos necesarios.
- **Asesores profesionales** (legales, contables o de seguridad), sujetos a deber de confidencialidad.
- **Autoridades**, cuando una norma o una orden válida lo exija.
- **Terceros en una reorganización empresarial** (fusión o venta), manteniendo estas garantías.

5.1 No vendemos datos personales.

6 Alojamiento y transferencias internacionales

6.1 Los datos pueden alojarse en servidores ubicados dentro o fuera del Perú, a cargo de proveedores de infraestructura. Cuando haya transferencia fuera del país, exigimos niveles adecuados de protección y medidas contractuales y técnicas razonables, conforme a la ley.

7 Cuánto tiempo conservamos los datos

Tipo de dato	Plazo
Cuenta, pedidos y envíos	Mientras la cuenta esté activa y hasta 30 días después de la terminación, para que el Cliente pueda exportarlos
Facturación y comprobantes	El plazo que exijan las normas tributarias y contables
Registros de seguridad y actividad	Hasta 12 meses

Tipo de dato	Plazo
Mensajes de soporte	Hasta 24 meses desde su cierre
Datos del Periodo de Prueba sin contratación	Hasta 30 días después de que termine la prueba
Copias de respaldo	Se eliminan en el ciclo ordinario, hasta 90 días después de la supresión

7.1 Cumplido el plazo, eliminamos o anonimizamos los datos, salvo que una ley nos obligue a conservarlos o sean necesarios para defendernos en un reclamo.

8 Seguridad de la información

8.1 Aplicamos medidas técnicas, organizativas y legales razonables para proteger los datos, como control de accesos por roles, cifrado de las comunicaciones, registros de actividad, copias de respaldo y confidencialidad del personal.

8.2 Ningún sistema es totalmente invulnerable. Si ocurre un incidente que afecte tus datos, actuaremos para contenerlo y te avisaremos conforme a la ley y a los acuerdos aplicables.

9 Tus derechos y cómo ejercerlos

Como titular de datos personales, puedes ejercer en cualquier momento los siguientes derechos:

- Información sobre el tratamiento
- Acceso a tus datos
- Rectificación o actualización
- Cancelación o supresión
- Oposición al tratamiento
- Revocar tu consentimiento
- Impedir el suministro de tus datos
- Tratamiento objetivo (no ser sometido a decisiones solo automatizadas)

9.1 Para ejercerlos, escribe a [CORREO DE PRIVACIDAD] con el asunto “Derechos de datos personales”, indicando tu nombre, el derecho que ejerces y una descripción de tu pedido, y adjunta copia de tu documento de identidad para verificar tu identidad.

9.2 Responderemos dentro de los plazos que fija la normativa de protección de datos personales. Si no estás conforme, puedes presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

10 Comunicaciones comerciales

10.1 Solo te enviaremos novedades u ofertas si lo aceptaste. Puedes darte de baja desde el enlace de cada mensaje o escribiéndonos. Los avisos del Servicio (cobros, cambios de términos, incidentes) no son comerciales y los seguirás recibiendo.

11 Menores de edad

11.1 Despacha está dirigido a personas mayores de 18 años. No recopilamos intencionalmente datos de menores de edad como Usuarios. Si detectamos una cuenta de un menor, la cerraremos.

12 Cookies y tecnologías similares

12.1 Usamos cookies y tecnologías similares para que la Plataforma funcione y, con tu consentimiento, para medir su uso. Encuentra el detalle y cómo gestionarlas en la Política de Cookies.

13 Cambios en esta política

13.1 Podemos actualizar esta política. Publicaremos la versión vigente con su fecha y, si el cambio es importante, te avisaremos por correo o dentro de la Plataforma.

14 Contacto

Para consultas sobre privacidad o para ejercer tus derechos:

Responsable	Despacha
Domicilio	[DOMICILIO LEGAL]
Correo de privacidad	[CORREO DE PRIVACIDAD]
Sitio web	[SITIO WEB]

> **Tu privacidad importa**
> Tratamos tus datos solo para prestarte el servicio y para cumplir la ley. Si tienes dudas, escríbenos.