DOCUMENTO LEGAL

Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales

Despacha como encargado del tratamiento de los datos de tus clientes

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Cuando cargas en Despacha datos de tus clientes finales (nombres, teléfonos, direcciones), tú decides para qué se usan y Despacha solo los trata por encargo tuyo, para prestarte el servicio. Este acuerdo explica cómo lo hacemos, qué medidas aplicamos y qué debe hacer cada parte. Forma parte de los Términos y Condiciones del Servicio.

1 Partes y objeto

1.1 Este Acuerdo regula el tratamiento de datos personales que Despacha (el "Encargado") realiza por cuenta del Cliente que contrata la Plataforma (el "Responsable").

1.2 Forma parte de los Términos y Condiciones del Servicio y se acepta de forma electrónica junto con ellos. Se aplica a los datos de Clientes Finales y de otras personas que el Cliente cargue o genere en la Plataforma.

1.3 Se rige por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento.

2 Definiciones

Datos Personales	Información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos: recopilar, registrar, organizar, almacenar, consultar, usar, transferir o eliminar.
Titulares	Las personas a quienes se refieren los datos, como los Clientes Finales del Responsable.
Incidente de seguridad	Acceso, pérdida, alteración o divulgación no autorizados de Datos Personales tratados por el Encargado.

Subencargado	Tercero que contratamos para ayudarnos a tratar Datos Personales por cuenta del Responsable.

3 Descripción del tratamiento

Objeto	Prestar el Servicio de gestión de pedidos, automatización y seguimiento de envíos contratado por el Responsable.
Naturaleza	Almacenamiento, organización, consulta, actualización, transmisión a Empresas de Transporte para consultar estados y eliminación.
Finalidad	Únicamente la prestación del Servicio y las instrucciones documentadas del Responsable.
Categorías de datos	Identificación y contacto (nombre, teléfono, correo), dirección de entrega, documento de identidad si el Responsable lo registra, datos del pedido y del envío.
Titulares	Clientes Finales, destinatarios y otros contactos del Responsable.
Duración	Mientras dure el contrato y el plazo de exportación y eliminación indicado en el punto 12.

4 Instrucciones del Responsable

4.1 Despacha tratará los datos solo según las instrucciones documentadas del Responsable. Los Términos, este Acuerdo, la configuración que el Responsable elija en la Plataforma y sus solicitudes a soporte constituyen esas instrucciones.

4.2 Si una instrucción nos parece contraria a la ley, lo comunicaremos al Responsable y podremos suspender su cumplimiento hasta que se aclare.

5 Obligaciones del Encargado

Despacha se compromete a:

- tratar los datos solo para las finalidades de este Acuerdo, sin usarlos para fines propios ni venderlos;
- garantizar que el personal autorizado se comprometa a la confidencialidad;
- aplicar las medidas de seguridad del Anexo A;
- ayudar al Responsable a atender las solicitudes de los Titulares, dentro de lo razonable;
- notificar los Incidentes de seguridad según el punto 9;
- poner a disposición del Responsable la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Acuerdo;
- devolver o eliminar los datos al terminar el contrato, según el punto 12.

6 Obligaciones del Responsable

El Cliente, como Responsable, declara y se compromete a:

- contar con una base legal o con el consentimiento de los Titulares para tratar sus datos y encargarnos su tratamiento;
- informar a los Titulares sobre el tratamiento, incluida la participación de Despacha y de las Empresas de Transporte;
- cargar solo datos exactos, pertinentes y necesarios, evitando datos sensibles;
- dar instrucciones lícitas y atender a los Titulares que ejerzan sus derechos;
- cumplir la normativa de protección de datos personales aplicable a su negocio.

7 Subencargados

7.1 El Responsable nos autoriza de forma general a contratar Subencargados. Las categorías vigentes están en el Anexo B y la lista actualizada se entrega a pedido.

7.2 Avisaremos con al menos 15 días de anticipación de cambios que agreguen o reemplacen Subencargados. El Responsable puede oponerse por motivos razonables de protección de datos; si no se llega a una solución, podrá terminar el contrato.

7.3 Contratamos a los Subencargados bajo obligaciones de protección equivalentes a las de este Acuerdo y respondemos por su cumplimiento frente al Responsable.

8 Transferencias internacionales

8.1 Los datos pueden alojarse o procesarse fuera del Perú por nuestros Subencargados. Cuando ocurra, aseguraremos un nivel adecuado de protección mediante las garantías contractuales, técnicas y organizativas que exija la ley.

9 Incidentes de seguridad

9.1 Si tenemos conocimiento de un Incidente de seguridad que afecte los datos del Responsable, se lo notificaremos sin dilación indebida y, siempre que sea posible, dentro de las 72 horas siguientes.

La notificación incluirá, en lo que se conozca:

- la naturaleza del incidente y los datos afectados;
- las medidas adoptadas o propuestas para contenerlo y reducir sus efectos;
- un punto de contacto para dar seguimiento.

9.2 Cooperaremos con el Responsable para evaluar el incidente y cumplir sus obligaciones de aviso a los Titulares y a la autoridad.

10 Derechos de los Titulares

10.1 Si un Titular nos escribe para ejercer sus derechos sobre datos que tratamos por cuenta del Responsable, se lo derivaremos al Responsable, salvo que la ley exija otra cosa.

10.2 Ayudaremos razonablemente al Responsable a atender esas solicitudes, por ejemplo, permitiéndole consultar, corregir, exportar o eliminar los datos desde la Plataforma.

11 Verificación y auditorías

11.1 Podemos demostrar el cumplimiento de este Acuerdo con información, políticas y reportes razonables.

11.2 Si el Responsable necesita una auditoría adicional, puede solicitarla una vez al año, con 30 días de aviso, bajo deber de confidencialidad y sin afectar la seguridad ni los datos de otros Clientes. Los costos de la auditoría corren por cuenta del Responsable.

12 Devolución y eliminación de los datos

12.1 Al terminar el contrato, el Responsable podrá exportar los datos durante 30 días.

12.2 Pasado ese plazo, eliminaremos o anonimizaremos los datos de forma segura, salvo que una ley nos obligue a conservarlos. Las copias de respaldo se eliminan en su ciclo ordinario, hasta 90 días después.

13 Responsabilidad y vigencia

13.1 La responsabilidad de cada parte se rige por los Términos y Condiciones del Servicio, sin perjuicio de lo que la ley no permita limitar.

13.2 Este Acuerdo rige mientras Despacha trate Datos Personales por cuenta del Responsable y se interpreta conforme a las leyes de la República del Perú.

14 Anexo A: medidas de seguridad

Área	Medida
Control de acceso	Autenticación de usuarios, permisos por rol y principio de acceso mínimo necesario.
Separación de datos	Aislamiento lógico de la información de cada Cliente dentro de la Plataforma.
Cifrado	Cifrado de las comunicaciones entre tu navegador y la Plataforma.

Área	Medida
Respaldo y continuidad	Copias de respaldo periódicas y procedimientos de recuperación.
Registro y monitoreo	Registros de actividad para detectar usos indebidos e investigar incidentes.
Gestión de vulnerabilidades	Actualización de componentes y corrección de fallas de seguridad conocidas.
Personal	Acceso limitado a personal autorizado y compromiso de confidencialidad.

15 Anexo B: categorías de subencargados

Categoría	Para qué se usa
Alojamiento e infraestructura en la nube	Almacenar y ejecutar la Plataforma y sus copias de respaldo.
Pasarela de pagos	Procesar los cobros de los planes (datos del Cliente, no de Clientes Finales).
Correo y comunicaciones	Enviar avisos del Servicio y mensajes de soporte.
Monitoreo y analítica	Medir el rendimiento y detectar errores de la Plataforma.