

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL OSOLMA · Clientes / Usuarios

Versión 1.0 · 27 de agosto de 2026

Revisión pre-lanzamiento: se utiliza como ubicación general del responsable Ciudad de México, México. Antes de publicar los avisos de privacidad y documentos de consumo debe incorporarse un domicilio físico completo y verificable cuando sea exigible. Este paquete refleja el modelo actual: OSOLMA gestiona reservaciones, pero no cobra el servicio.

1. Responsable OSOLMA, operada por Luis Fernandez Ortiz es responsable del tratamiento de los datos personales descritos en este aviso. Contacto de privacidad: hola@astravexstudio.com; teléfono/WhatsApp: 722 303 1510. Ubicación general: Ciudad de México, México. Antes del lanzamiento deberá completarse el domicilio físico exigible en la versión publicada.

2. Datos que tratamos

- Datos de cuenta: nombre completo, correo electrónico, teléfono o WhatsApp, contraseña almacenada de forma segura mediante mecanismos de protección apropiados y datos de verificación del correo.
- Datos de mascotas: nombre, tipo y raza opcional.
- Datos de reservaciones: negocio, servicio, fecha, hora, estado, precio mostrado al reservar, información adicional opcional y eventos de cancelación, reprogramación o inasistencia.
- Datos de interacción: favoritos, reseñas, reportes y comunicaciones con soporte.
- Datos técnicos y de seguridad razonablemente necesarios para autenticación, prevención de abuso, registros de acceso y funcionamiento de la plataforma.
- Ubicación: OSOLMA no requiere actualmente la geolocalización precisa del cliente como dato ordinario de registro.

3. Finalidades necesarias

- Crear, autenticar y administrar la cuenta.
- Verificar el acceso al correo electrónico.
- Gestionar mascotas, favoritos y reservaciones.
- Comunicar confirmaciones, cambios, cancelaciones y avisos relacionados con citas o seguridad.
- Conservar el precio mostrado al momento de reservar y atender aclaraciones.
- Gestionar reseñas vinculadas a citas completadas y reportes.
- Prevenir fraude, abuso, accesos no autorizados y proteger la plataforma.
- Atender solicitudes de derechos de privacidad, soporte, reclamaciones y cumplimiento legal.

4. Finalidades futuras de analítica/publicidad Actualmente no se utilizan Google Analytics, Google Ads, Google Tag Manager ni Meta Pixel. Antes de activarlos, OSOLMA deberá actualizar este aviso y la política/mecanismo de cookies cuando corresponda, informar las finalidades y configurar las opciones de consentimiento aplicables. No se considerarán activos hasta que efectivamente sean implementados.

5. Encargados y servicios tecnológicos OSOLMA utiliza alojamiento en HostGator y correo del dominio para operar la plataforma y enviar comunicaciones transaccionales. Se prevé utilizar Google Maps para mostrar ubicaciones de establecimientos y Google reCAPTCHA para seguridad de formularios. Estos proveedores podrán tratar datos en calidad y alcance que dependan de su función y configuración. OSOLMA deberá formalizar y documentar el tratamiento con sus proveedores conforme resulte aplicable.

6. Transferencias OSOLMA no vende datos personales. Los datos necesarios de una reservación podrán ponerse a disposición del establecimiento elegido por el usuario para gestionar la cita. No se compartirán datos con negocios ajenos a esa relación salvo autorización, obligación legal u otra base permitida. Las remisiones a proveedores que actúen por cuenta de OSOLMA se sujetarán a las reglas aplicables.

7. Conservación y eliminación Los datos se conservarán durante la vigencia de la cuenta y posteriormente solo por el tiempo necesario para las finalidades informadas, seguridad, atención de reclamaciones y obligaciones legales aplicables. No se fija en este aviso un plazo artificial único para todos los datos; OSOLMA deberá mantener una tabla interna de conservación por categoría. Al eliminar una cuenta, se eliminarán o desvincularán nombre, correo, teléfono, credenciales, mascotas, favoritos y demás identificadores cuando ya no exista una finalidad legítima de conservación. Las citas podrán conservarse de forma anonimizada para estadísticas e historial operativo, sin datos que permitan razonablemente reidentificar al cliente. La información que deba conservarse temporalmente será bloqueada o separada del uso ordinario cuando corresponda.

8. Derechos de la persona titular La persona titular podrá solicitar acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos ARCO), así como ejercer otros derechos que reconozca la legislación aplicable, enviando su solicitud a hola@astravexstudio.com. La solicitud deberá permitir identificar a la persona y describir claramente el derecho que desea ejercer. OSOLMA podrá solicitar elementos razonables para acreditar identidad y localizar los datos.

9. Seguridad OSOLMA aplicará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso o tratamiento no autorizado. Las contraseñas no deberán almacenarse en texto plano. La verificación por correo no equivale a verificación oficial de identidad.

10. Cambios al aviso Los cambios materiales a este Aviso se comunicarán mediante la plataforma, correo u otro mecanismo apropiado. Cuando una nueva finalidad requiera consentimiento, se solicitará antes de tratar los datos para esa finalidad.