

TeemantSoft

política de privacidad

(RGPD EUROPA)

Revisión: 1.03

Última actualización: 01/01/26

Fecha de entrada en vigor: 01/01/2026

1. Introducción

Esta Política de Privacidad se aplica si reside en el Espacio Económico Europeo (EEE), Suiza o el Reino Unido. Si reside fuera de estas zonas, podría aplicarse una versión de nuestra Política de Privacidad adaptada a su región.

En TeemantSoft, respetamos su privacidad y nos comprometemos firmemente a garantizar la seguridad de la información que recopilamos de usted o que le concierne. Esta Política de Privacidad describe nuestras prácticas con respecto a los Datos Personales que recopilamos cuando interactúa con nuestra plataforma, aplicaciones y servicios (en adelante, los «Servicios»).

Tenga en cuenta que esta Política de Privacidad no se aplica al contenido que procesamos en nombre de nuestros clientes mediante servicios específicos, como nuestras API integradas con servicios de terceros. El uso que hacemos de estos datos se rige por los acuerdos contractuales que tenemos con estos clientes y la normativa local aplicable.

Para obtener más información sobre cómo recopilamos y utilizamos datos de aprendizaje para mejorar nuestros servicios y modelos de lenguaje, y las opciones disponibles para usted con respecto a esta información, consulte nuestra documentación de protección de datos.

2. Datos personales recopilados

En TeemantSoft, recopilamos y procesamos diferentes categorías de datos personales para prestar nuestros servicios, optimizar la experiencia del usuario y garantizar el cumplimiento normativo de nuestra plataforma. Estos son los tipos de datos que recopilamos:

2.1. Información relacionada con la Cuenta Administrativa

- **Usuarios administrativos** (Administradores, creadores de bots, administradores de bots): recopilamos información como nombre, apellido, número de teléfono, dirección de correo electrónico y configuración de idioma (configuración regional) para crear y administrar cuentas administrativas en la plataforma TeemantSoft.
- **Usuarios de bots:** Para los usuarios finales de la plataforma, recopilamos la misma información básica (nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección local), ya sea proporcionada directamente o por la empresa cliente que utiliza TeemantSoft.

2.2. Contenido de los hilos de conversación con Gemma

- **Conversaciones** Grabamos las conversaciones entre los usuarios y Gemma, nuestra asistente virtual, para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, gestionar la atención al cliente y mejorar la plataforma.
- **Datos sensibles en las conversaciones** En algunos casos, los clientes podrían solicitar información personal o confidencial a través de Gemma, como nombres, contactos de emergencia o información médica en caso de accidente. TeemantSoft limita la recopilación de dichos datos y anima a los clientes a recopilar únicamente la información necesaria.
 - **Medidas de protección** TeemantSoft aplica prácticas de anonimización y seudonimización siempre que sea posible para proteger la privacidad del usuario. Los clientes son responsables de obtener el consentimiento explícito del usuario al recopilar información confidencial.

2.3. Información relacionada con la comunicación

Si se comunica con nosotros por correo electrónico, atención al cliente u otros medios, recopilamos la información que proporciona (nombre, datos de contacto y contenido del mensaje) para responder a sus solicitudes, brindar soporte y mejorar nuestros servicios.

2.4. Información técnica recopilada automáticamente

Cuando utiliza o interactúa con la plataforma TeemantSoft, recopilamos automáticamente ciertos datos técnicos:

- **Datos de conexión** Recopilamos información como la dirección IP, el tipo y la versión del navegador, la fecha y hora de acceso y la zona horaria.
- **Información del dispositivo y de las cookies** Recopilamos información sobre el nombre, el sistema operativo y los identificadores de su dispositivo, así como datos de cookies para facilitar el inicio de sesión y mejorar su experiencia de navegación. Para más información, consulte nuestra Política de Cookies.

2.5. Datos personales de terceros

En ciertos procesos o interacciones específicos, nuestros clientes podrían recopilar datos personales de terceros (por ejemplo, contactos de emergencia, información médica) a través de TeemantSoft. TeemantSoft recomienda a sus clientes que se aseguren de obtener el consentimiento previo de cualquier persona cuyos datos se recopilen, de conformidad con los requisitos del RGPD.

2.6. Tratamiento de datos de terceros

Para proporcionar ciertas funciones y mejorar nuestros Servicios, TeemantSoft utiliza servicios de socios externos, cada uno con sus propios compromisos de cumplimiento del RGPD.

Para ofrecer funciones optimizadas y una experiencia de usuario de calidad, TeemantSoft colabora con varios socios externos para el procesamiento de ciertos datos, cada uno de ellos respetando rigurosos estándares de cumplimiento del GDPR.

2.6.1. OpenAI (API de Inteligencia Artificial)

TeemantSoft utiliza los servicios de OpenAI para el funcionamiento de Gemma, nuestro asistente virtual.

Datos procesados por OpenAI Las interacciones del usuario con Gemma podrían enviarse a OpenAI para generar respuestas. Estos intercambios se procesan de acuerdo con la política de privacidad de OpenAI.

Para obtener más información, consulte la Política de privacidad de OpenAI, capítulo 1.

<https://openai.com/es-ES/policies/privacy-policy/>

2.6.2. Mistral AI (API de inteligencia artificial)

TeemantSoft utiliza los servicios de Mistral AI además de OpenAI para ciertas funcionalidades de procesamiento del lenguaje natural.

Datos procesados por Mistral AI Los mensajes enviados por los usuarios en determinados escenarios de conversación se pueden compartir con Mistral AI para generar respuestas relevantes.

Para obtener más información, consulte la política de privacidad de Mistral AI.

<https://legal.mistral.ai/terms/privacy-policy?language=es-ES>

2.6.3. Infobip (API de Comunicación Multicanal)

TeemantSoft utiliza Infobip para facilitar las comunicaciones multicanal, incluidas aquellas a través de WhatsApp.

Datos procesados por Infobip Los números de teléfono y los mensajes enviados por los usuarios se transmiten a través de Infobip para garantizar una comunicación fluida y segura. La política de privacidad de Infobip ofrece más detalles.

En este enlace se proporcionan explicaciones detalladas sobre los datos recopilados.

<https://www.infobip.com/overview-of-our-key-privacy-practices>

2.6.4. Meta WhatsApp Business (Canal de Comunicación)

Los servicios de comunicación a través de WhatsApp son proporcionados por Meta WhatsApp Business.

Datos procesados por WhatsApp Meta puede procesar los mensajes y metadatos de las conversaciones de WhatsApp de acuerdo con las prácticas de seguridad y privacidad establecidas. Puede encontrar más información en la política de privacidad de WhatsApp sobre su compromiso con el RGPD.

Explicaciones detalladas sobre los datos recopilados están disponibles en este enlace.

https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?lang=es_ES#privacy-policy-information-we-collect

Existen algunas limitaciones en cuanto al tipo de datos que se pueden recopilar mediante el canal de WhatsApp; más detalles están disponibles en este enlace

[:https://business.whatsapp.com/policy](https://business.whatsapp.com/policy)

2.6.5. Google Chat (Canal de Comunicación)

Google Chat (Canal de Comunicación)

Los servicios de comunicación a través de Google Chat son proporcionados por Google. Los mensajes y metadatos de las conversaciones en Google Chat pueden ser procesados por Google de acuerdo con sus prácticas de seguridad y privacidad. Esto garantiza una comunicación fiable y segura entre los usuarios y TeemantSoft.

La información detallada sobre los datos recogidos y su tratamiento está disponible en estos enlaces:

Política de privacidad de Google: <https://policies.google.com/privacy>

Política de privacidad del chat de Google:

https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html

2.6.6. Microsoft Teams (Canal de Comunicación)

TeemantSoft utiliza Microsoft Teams como canal de comunicación adicional para facilitar los intercambios entre los usuarios y nuestros servicios.

Datos procesados por Microsoft Teams Los mensajes, archivos compartidos y metadatos de las conversaciones realizadas a través de Microsoft Teams pueden ser procesados por Microsoft de acuerdo con sus prácticas de seguridad y privacidad. Este procesamiento garantiza intercambios seguros y optimizados en el contexto de las interacciones a través de la plataforma Teams.

Microsoft Teams también puede recopilar datos técnicos relacionados con los dispositivos utilizados (dirección IP, tipo de navegador, etc.) para garantizar la calidad y la seguridad de los intercambios.

Para obtener más información, consulte la **Política de privacidad de Microsoft:**

<https://www.microsoft.com/es-es/privacy/privacystatement>

y las **Condiciones específicas para Microsoft Teams:**

<https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/privacy/location-of-data-in-teams>

2.6.7. Mistral OCR (Reconocimiento óptico de caracteres)

TeemantSoft utiliza Mistral OCR para extraer automáticamente información de documentos visuales estructurados.

Datos procesados por Mistral OCR Las imágenes o archivos PDF de documentos (informes, formularios, documentos de apoyo) transmitidos a través de la plataforma podrán analizarse para la extracción automatizada de datos. Estos documentos podrían contener Datos Personales.

Para obtener más información, consulte la política de privacidad de Mistral AI.

<https://legal.mistral.ai/terms/privacy-policy?language=es-ES>

2.6.8. Microsoft OCR (Reconocimiento óptico de caracteres)

TeemantSoft utiliza servicios de reconocimiento de documentos ofrecidos por Microsoft.

Inteligencia de documentos de Azure para extracciones avanzadas de formas estructuradas.

Datos procesados por Microsoft: Los documentos proporcionados a través de TeemantSoft pueden ser analizados por Azure Document Intelligence (anteriormente Form Recognizer) para extraer la información necesaria para automatizar tareas administrativas o de informes.

Para obtener más información, consulte la política de privacidad de Microsoft.

<https://www.microsoft.com/es-es/privacy/privacystatement>

2.6.9. ScaleWay (Alojamiento de datos)

TeemantSoft aloja su infraestructura en ScaleWay para el almacenamiento seguro de los datos de la plataforma.

Datos procesados por ScaleWay ScaleWay gestiona el alojamiento seguro de datos personales, archivos de interacción y configuraciones de usuario. Para más información, consulte la política de privacidad de ScaleWay.

En este enlace se ofrecen explicaciones detalladas en inglés de los datos recopilados.

<https://www.scaleway.com/en/privacy-policy/>

2.6.10. Responsabilidad por los datos recopilados por los clientes

En algunos casos, los datos recopilados a través de la plataforma TeemantSoft (por ejemplo, nombre, apellidos, fecha de nacimiento o cualquier otra información personal solicitada por Gemma) son gestionados por nuestros clientes. Esto significa que:

- **Retención de datos** Nuestros clientes son responsables de definir el período de retención de los datos recopilados.
- **Base legal para el procesamiento** Es responsabilidad de nuestros clientes asegurarse de que cuentan con una base legal adecuada para recopilar y procesar estos datos de acuerdo con el RGPD.
- **Anonimización y eliminación** Nuestros clientes también deben decidir si desean anonimizar o eliminar estos datos y cuándo hacerlo.

3. Uso de datos

TeemantSoft utiliza los datos personales recopilados para diversos fines, respetando los principios de seguridad y confidencialidad de la información. Estos son los principales usos:

3.1. Prestación de servicios

Los datos se utilizan para proporcionar las funciones de nuestra plataforma, que incluyen:

- **Acceso y gestión de cuentas** La información de la cuenta, como nombre, apellido, correo electrónico y número de teléfono, es esencial para permitir que los administradores, creadores de bots y gerentes inicien sesión y utilicen las funciones de la plataforma.
- **Interacciones con Gemma:** Las conversaciones entre los usuarios y el asistente virtual Gemma se procesan para proporcionar respuestas y mejorar la calidad de las interacciones.

3.2. Mejoras del servicio y soporte técnico

TeemantSoft también utiliza datos para optimizar sus servicios:

- **Análisis de la conversación:** Analizamos de forma anónima los hilos de conversación para mejorar la precisión y relevancia de las respuestas proporcionadas por Gemma.
- **Técnica de asistencia** La información recopilada permite a nuestros equipos de soporte brindar asistencia a los usuarios y resolver rápidamente cualquier problema técnico.

3.3. Seguridad y protección de datos

Utilizamos cierta información personal para garantizar la seguridad y protección de sus datos:

- **Prevención del fraude** La información de inicio de sesión y los identificadores del dispositivo se utilizan para monitorear y prevenir el acceso no autorizado, así como para detectar cualquier comportamiento sospechoso.
- **Cifrado y anonimización** Aplicamos métodos de seudonimización y anonimización para proteger los datos, especialmente en los casos en que se pueda procesar información sensible en conversaciones con Gemma.

3.4. Cumplimiento legal y regulatorio

También procesamos datos para cumplir con obligaciones legales:

- **Requisitos legales** Es posible que TeemantSoft esté obligado a conservar cierta información o divulgarla a las autoridades competentes si así lo exige la ley.
- **Cumplimiento contractual:** En los casos en que procesamos datos en nombre de nuestros clientes, el procesamiento se lleva a cabo de acuerdo con los términos acordados en nuestros acuerdos con ellos.

3.5. Uso de datos por servicios de terceros

Para mejorar ciertas funciones y brindar una experiencia óptima, TeemantSoft comparte datos específicos con servicios de terceros:

- **OpenAI (para la IA de Gemma):** Las conversaciones se pueden compartir con OpenAI para su análisis y generación de respuestas.
- **Infobip y Meta WhatsApp (para mensajería)** Los datos de contacto (números de teléfono, contenido de los mensajes) son procesados por Infobip y Meta para la comunicación en WhatsApp.
- **ScaleWay (alojamiento):** Todos los datos alojados en nuestra infraestructura se almacenan de forma segura en ScaleWay.

4. Intercambio de datos

Para prestar nuestros servicios y optimizar la funcionalidad de la plataforma TeemantSoft, compartimos ciertos datos personales con socios externos. Seleccionamos cuidadosamente a estos socios y nos aseguramos de que cumplan con las normas de privacidad y los requisitos del RGPD.

4.1. Socios para la Inteligencia Artificial

- **OpenAI** Compartimos información de conversaciones con OpenAI, nuestro proveedor de inteligencia artificial, para que Gemma, nuestra asistente virtual, pueda generar respuestas precisas y personalizadas. Los datos procesados incluyen la entrada de usuario en formato de texto, que se transmite a OpenAI para su procesamiento. Para obtener más información, consulte la política de privacidad de OpenAI: <https://openai.com/es-ES/policies/privacy-policy/>

- **Mistral AI** En ciertos escenarios de conversación o para funciones específicas de procesamiento del lenguaje natural, TeemantSoft también comparte información de la conversación con Mistral AI. Los datos procesados por Mistral AI incluyen la entrada de texto del usuario transmitida como parte de la ejecución de servicios de inteligencia artificial. Estos datos se procesan de acuerdo con los compromisos de confidencialidad y seguridad de Mistral AI.
- Para obtener más información, consulte la política de privacidad de Mistral AI:
<https://legal.mistral.ai/terms/privacy-policy?language=es-ES>

4.2. Socios de comunicación multicanal

- **Infobip** Para las comunicaciones multicanal, incluyendo las comunicaciones por WhatsApp, utilizamos los servicios de Infobip. Infobip procesa los datos de contacto de los usuarios, como números de teléfono y mensajes enviados, para facilitar una comunicación fluida entre los usuarios y TeemantSoft.

Explicaciones más detalladas sobre el intercambio de datos de Infobip con sus socios están disponibles en este enlace.

<https://www.infobip.com/policies/processors>

Puede encontrar más información sobre la gestión del intercambio de datos en este enlace:

<https://www.infobip.com/policies/data-transfer-agreement>

- **Meta WhatsApp Business** Meta procesa los mensajes y metadatos enviados por WhatsApp. Este procesamiento garantiza la comunicación en tiempo real entre los usuarios y nuestros servicios. La gestión de estos datos cumple con los estándares de seguridad y confidencialidad de Meta, detallados en su Política de Privacidad.

Explicaciones detalladas sobre el intercambio de datos están disponibles en este enlace.

https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?lang=es_ES#privacy-policy-information-you-and-we-share

- **Chat de Google** Utilizamos Google Chat como punto de acceso adicional para la comunicación entre los usuarios y nuestros servicios. Los mensajes y metadatos de las comunicaciones a través de Google Chat son procesados por Google. Este

procesamiento garantiza una comunicación fluida y segura entre los usuarios y TeemantSoft, de acuerdo con las políticas de privacidad y gestión de datos de Google.

Información detallada sobre cómo Google gestiona y comparte datos está disponible en estos enlaces:

<https://policies.google.com/privacy>

Política de privacidad del chat de Google

https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html

- **Equipos de Microsoft** Utilizamos Microsoft Teams como canal de comunicación adicional para la interacción entre los usuarios y nuestros servicios. Microsoft procesa los mensajes, archivos compartidos y metadatos de las conversaciones a través de Microsoft Teams para garantizar interacciones fluidas y seguras. Microsoft también puede recopilar información técnica (dirección IP, tipo de navegador, etc.) para optimizar la calidad del servicio.
- Para obtener más información, consulte:

Política de privacidad de Microsoft:

<https://www.microsoft.com/es-es/privacy/privacystatement>

Condiciones específicas para Microsoft Teams:

<https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/Teams-overview>

4.3. Socios de OCR

- **OCR Mistral** Para la extracción de texto de documentos visuales estructurados (informes, formularios, documentos de apoyo), compartimos los documentos relevantes con Mistral OCR. Estos datos se procesan exclusivamente para el servicio de OCR y no se conservan tras su procesamiento. Mistral OCR aplica estándares de seguridad que cumplen con los requisitos del RGPD.

Para obtener más información, consulte la **Política de privacidad de Mistral AI**:

<https://legal.mistral.ai/terms/privacy-policy?language=es-ES>

- **Microsoft OCR (Inteligencia de documentos de Azure)** En ciertos casos que requieren una extracción avanzada, TeemantSoft utiliza Azure Document Intelligence (Microsoft OCR) para analizar documentos estructurados. Los documentos proporcionados se procesan únicamente con fines de extracción, de acuerdo con las políticas de privacidad de Microsoft.

Para obtener más información, consulte la **Política de privacidad de Microsoft**:

<https://www.microsoft.com/es-es/privacy/privacystatement>

4.4. Socio de alojamiento

- **ScaleWay** La infraestructura de TeemantSoft se aloja en los servidores seguros de ScaleWay, lo que garantiza el almacenamiento y la gestión de datos personales, interacciones y configuraciones de usuario. ScaleWay garantiza la protección continua de la información almacenada, de conformidad con el RGPD.

Explicaciones detalladas sobre el intercambio de datos están disponibles en este enlace

<https://www.scaleway.com/en/privacy-policy/>

4.5. Marco contractual y seguridad de los datos compartidos

TeemantSoft exige a sus socios que implementen prácticas de protección de datos que cumplan con el RGPD. Cada uno de nuestros socios está obligado contractualmente a garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos que compartimos. La información se comparte únicamente en la medida necesaria para prestar servicios o mejorar su calidad.

4.6. Derechos de usuario

En caso de compartir datos personales con socios externos, los usuarios de TeemantSoft conservan sus derechos de acceso, rectificación, supresión y restricción del tratamiento, tal y como se estipula en el RGPD.

Para ejercer estos derechos, puede contactarnos en cualquier momento utilizando los métodos indicados en esta política de privacidad.

5. Retención de datos

TeemantSoft se compromete a conservar los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para los fines para los que fueron recopilados, de conformidad con el RGPD. El periodo de conservación varía en función de la naturaleza de los datos y las obligaciones legales asociadas.

5.1. Período de retención de datos

- **Información de la cuenta (administradores, creadores de bots, administradores de bots, usuarios de bots)** La información de la cuenta, como nombres, direcciones de correo electrónico y números de teléfono, se conserva mientras la cuenta esté activa. Una vez cerrada, estos datos se eliminarán o anonimizarán en un plazo determinado. **12 meses** excepto cuando exista una necesidad legal de conservarlos por más tiempo.
- **Conversaciones con Gemma, la asistente virtual:** Los hilos de conversación se mantienen durante una duración máxima de **6 meses**. Para permitir la mejora del servicio, la resolución de problemas y la asistencia técnica. Transcurrido este periodo, las conversaciones se eliminan o anonimizan para su posterior análisis, salvo que el cliente solicite lo contrario.
- **Información de comunicación** Los datos recopilados durante las comunicaciones con nuestro servicio de atención al cliente (nombre, datos de contacto, contenido del mensaje) se conservan durante un período de **2 años** con el fin de prestar asistencia y mejorar los servicios, luego se eliminan o se anonimizan.
- **Información técnica (datos de conexión e información del dispositivo)** Estos datos se conservan durante un periodo máximo de **12 meses** después de su recogida, con fines de seguridad y prevención de fraude.

5.2. Preservación de datos sensibles

En algunos casos, las conversaciones con Gemma pueden incluir información sensible o datos personales de terceros (por ejemplo, información médica). Estos datos se gestionan con especial cuidado y:

- **Seudonimizado o anonimizado** lo antes posible si ya no son necesarios para el servicio.
- **Se retira inmediatamente después del tratamiento.** si no son necesarios para el soporte continuo o la mejora del servicio.

5.3. Archivado y eliminación

- **Eliminación automática o anonimización:** Al final de los períodos de retención mencionados anteriormente, los datos se eliminan automáticamente o se anonimizan en nuestros sistemas.
- **Preservación legal y contractual** En algunos casos, las obligaciones legales pueden obligarnos a conservar ciertos datos personales durante periodos más largos. Cuando es necesario, archivamos estos datos de forma segura y restringimos estrictamente el acceso al personal autorizado.

5.4. Derechos de usuario

Los usuarios de TeemantSoft tienen derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales antes de que finalicen los plazos de conservación especificados, sin perjuicio de cualquier obligación legal de conservación. Para ejercer este derecho, puede contactarnos utilizando los datos de contacto que figuran en esta política de privacidad.

5.5. Retención de datos por parte de nuestros socios

Como parte de nuestra colaboración con proveedores externos para ciertos aspectos de nuestros servicios, algunos socios también podrían conservar datos personales para los fines específicos para los que se los confiamos. Seleccionamos a nuestros socios en función de su compromiso con la seguridad y el cumplimiento del RGPD, y nos aseguramos de que cumplan con los plazos de conservación que exige la ley.

- **OpenAI (Asistente virtual Gemma)** OpenAI puede almacenar temporalmente las interacciones con el asistente virtual para generar respuestas y mejorar la precisión de los modelos de lenguaje. OpenAI aplica sus propias reglas de retención, especificadas en su Política de privacidad para los datos procesados a través de sus API. TeemantSoft garantiza que los datos sensibles o personales no se conserven más tiempo del necesario.
- **Mistral AI (Asistente Virtual Gemma)** Las interacciones de los usuarios transmitidas a Mistral AI para generar respuestas a través de nuestra asistente virtual, Gemma, podrían ser almacenadas temporalmente por Mistral AI. Estos datos se conservan durante un máximo de 30 días, según sea necesario para prevenir abusos y mejorar el rendimiento del modelo. Transcurrido este periodo, los datos se eliminan de los sistemas de Mistral AI, de acuerdo con sus compromisos de confidencialidad. Ningún dato sensible o personal se conserva más tiempo del necesario.

- **Infobip y Meta WhatsApp (Comunicación Multicanal)** Los datos de mensajería (números de teléfono, contenido de los mensajes) enviados a través de Infobip y Meta WhatsApp son almacenados por estos socios durante periodos limitados, de acuerdo con las prácticas y requisitos del RGPD. Para más información, consulte las políticas de privacidad de Infobip y WhatsApp Business.
- **Chat de Google** Utilizamos Google Chat como punto de acceso para las interacciones. Los mensajes y metadatos de las comunicaciones a través de Google Chat pueden ser procesados por Google. Este procesamiento se realiza de acuerdo con las políticas de privacidad de Google y Google Chat.

Para obtener más información, consulte la Política de privacidad de Google.
<https://policies.google.com/privacy> la Política de privacidad de Google Chat
https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html.

- **Equipos de Microsoft** Utilizamos Microsoft Teams como canal de comunicación adicional para las interacciones de los usuarios. Microsoft puede procesar los mensajes, archivos compartidos y metadatos de las conversaciones a través de Microsoft Teams. Este procesamiento se lleva a cabo de acuerdo con las políticas de privacidad de Microsoft y las condiciones específicas de Microsoft Teams. Microsoft conserva los datos durante el tiempo necesario para prestar el servicio, de conformidad con los requisitos legales y los compromisos de confidencialidad.

Para obtener más información, consulte:

Política de privacidad de Microsoft:

<https://www.microsoft.com/es-es/privacy/privacystatement>

Condiciones específicas para Microsoft Teams

<https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/privacy/location-of-data-in-teams>

- **Mistral OCR (Reconocimiento óptico de caracteres)** Los documentos transmitidos a Mistral OCR para la extracción de texto (informes, formularios, documentos de soporte) se procesan en tiempo real y **no se conservan después del procesamiento** Mistral

OCR se compromete a no conservar ninguna copia de los ficheros tratados en sus sistemas.

- **Microsoft OCR (Inteligencia de documentos de Azure)** TeemantSoft utiliza los servicios de Azure Document Intelligence (OCR de Microsoft) para ciertas extracciones de datos de documentos estructurados. Microsoft no conserva los documentos transmitidos mediante API, de acuerdo con los compromisos contractuales y la política de privacidad de Microsoft Azure. Los datos extraídos pueden conservarse temporalmente para su procesamiento, pero Microsoft no almacena los documentos originales a largo plazo.
- **ScaleWay (Alojamiento de datos)** Nuestros datos están alojados por ScaleWay, que aplica estrictas medidas de retención y archivo de datos de conformidad con el RGPD. El periodo de retención de datos en la infraestructura de ScaleWay se limita a las necesidades operativas y a las obligaciones contractuales de TeemantSoft.

Explicaciones detalladas sobre la retención de datos están disponibles en este enlace.

<https://www.scaleway.com/en/privacy-policy/>

5.6. Monitoreo y Cumplimiento de los Tiempos de Almacenamiento

TeemantSoft garantiza, mediante acuerdos contractuales, que cada socio implemente prácticas de retención de datos conformes con el RGPD y utilice la información compartida únicamente para los fines necesarios para la prestación del servicio. Realizamos auditorías periódicas para garantizar que cada socio cumpla con sus compromisos de retención de datos.

5.7. Datos recopilados en nombre de los clientes

Cuando la plataforma TeemantSoft recopila datos personales en nombre de un cliente, este es responsable de definir los períodos de retención y garantizar su cumplimiento legal. TeemantSoft proporciona herramientas técnicas para facilitar la gestión de la retención y el anonimato de datos, pero la responsabilidad final recae en el cliente.

6. Derechos de usuario

De acuerdo con el RGPD, los usuarios de TeemantSoft tienen derechos sobre sus datos personales. TeemantSoft se compromete a facilitar el ejercicio de estos derechos y a procesar cada solicitud con diligencia.

6.1. Derecho de acceso

Los usuarios pueden solicitar acceso a los datos personales que TeemantSoft conserva sobre ellos. Este derecho les permite recibir información sobre los datos recopilados, las finalidades del tratamiento, las categorías de destinatarios y los plazos de conservación.

6.2. Derecho de rectificación

Los usuarios tienen derecho a solicitar la corrección de sus datos personales inexactos o incompletos. TeemantSoft actualiza esta información para garantizar su exactitud y relevancia.

6.3. Derecho de supresión

También conocido como “derecho al olvido”, este derecho permite a los usuarios solicitar la supresión de sus datos personales en determinados casos, por ejemplo, cuando los datos ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos o tratados, o cuando se retira el consentimiento.

6.4. Derecho a la limitación del tratamiento

Los usuarios pueden solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales en determinados casos, por ejemplo, cuando impugnen la exactitud de los datos o se opongan al tratamiento.

6.5. Derecho a la portabilidad de datos

Los usuarios tienen derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, para transmitirlos a otro responsable del tratamiento, cuando sea técnicamente posible.

6.6. Derecho a objetar

Los usuarios podrán oponerse, por motivos legítimos, al tratamiento de sus datos personales, en particular en el marco de actividades de marketing directo.

6.7. Retirada del consentimiento

Cuando el tratamiento de datos personales se base en el consentimiento, los usuarios tienen derecho a retirarlo en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afecta a la licitud del tratamiento realizado antes de la misma.

6.8. Derecho a presentar una queja

Los usuarios tienen derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control en materia de protección de datos competente si consideran que no se han respetado sus derechos.

6.9. Ejercicios de derechos

Para ejercer estos derechos, los usuarios pueden contactar con TeemantSoft utilizando los datos de contacto que se proporcionan en esta Política de Privacidad. TeemantSoft responderá a las solicitudes dentro de los plazos exigidos por el RGPD e informará a los usuarios de cualquier acción adoptada en respuesta a su solicitud.

Los usuarios finales que hayan interactuado con servicios administrados por un cliente a través de TeemantSoft deben comunicarse directamente con ese cliente para cualquier solicitud relacionada con el acceso, rectificación o eliminación de sus datos personales recopilados a través de este medio.

7. Actualizaciones de la política de privacidad

TeemantSoft puede actualizar esta Política de Privacidad para reflejar cambios en sus prácticas, como parte de la evolución de sus servicios, requisitos legales o estándares de la industria.

7.1. Frecuencia de actualización

Revisamos periódicamente nuestra Política de Privacidad y la actualizaremos al menos una vez al año o tan pronto como sea necesario en caso de un cambio significativo en nuestro procesamiento de datos personales.

7.2. Notificación de cambios

En caso de un cambio sustancial en esta Política, TeemantSoft notificará a los usuarios de forma destacada en la plataforma o mediante notificaciones por correo electrónico (si dispone de información de contacto), al menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor. Esta notificación permitirá a los usuarios revisar los cambios y, en su caso, ejercer sus derechos.

7.3. Aceptación de modificaciones

Su uso continuado de nuestros Servicios tras la entrada en vigor de cualquier cambio en esta Política de Privacidad constituirá su aceptación de dichos cambios. Recomendamos a los usuarios que revisen esta Política de Privacidad periódicamente para mantenerse informados sobre nuestras prácticas de protección de datos personales.

8. Contacto

Para cualquier pregunta, solicitud o inquietud con respecto a esta Política de Privacidad o sus datos personales, puede comunicarse con TeemantSoft utilizando los siguientes métodos:

- **Dirección de correo electrónico:** contact@teemantsoft.com
- **Dirección de envío**(si es necesario): TeemantSoft OÜ, Sepapaja tn 6, distrito de Lasnamäe, 15551 Tallin, Estonia

Le animamos a que se ponga en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta o necesita ayuda con respecto a sus derechos en materia de datos personales. Nos comprometemos a procesar cada solicitud lo antes posible, de acuerdo con el RGPD.

9. Base legal para el procesamiento

TeemantSoft procesa sus datos personales con fundamento jurídico conforme al RGPD. A continuación, se detallan las finalidades, los tipos de datos afectados, las bases legales y los plazos de conservación para cada tipo de procesamiento de datos:

Finalidades del Tratamiento	Datos en cuestión	Base legal	Duración
Gestión de cuentas y acceso a servicios	Nombre, apellidos, correo electrónico, número de teléfono	Ejecución de un contrato	Durante la vigencia del contrato, y luego durante 12 meses después del cierre de la cuenta
Interacciones con Gemma (Asistente Virtual)	Contenido de la conversación	Interés legítimo	Hasta 6 meses, luego anonimización
Mejoras del servicio y soporte técnico	Contenido de la conversación, información técnica	Interés legítimo	Hasta 12 meses para análisis y optimización
Prevención del fraude y seguridad de datos	Datos de inicio de sesión, identificadores de dispositivos	Interés legítimo	Hasta 12 meses
Cumplimiento de obligaciones legales	Datos de la cuenta de usuario, comunicaciones con el cliente	Obligación legal	Dependiendo de los requisitos legales (por ejemplo, hasta 5 años para ciertas obligaciones)
Comunicación Multicanal (vía Infobip y Meta WhatsApp)	Número de teléfono, contenido del mensaje	Consentimiento o ejecución de un contrato	Según la política de retención de datos de Infobip y WhatsApp



Comunicación multicanal (Google Chat)	Contenido del mensaje, metadatos	Consentimiento o ejecución de un contrato	Según la política de conservación de datos de Google
Comunicación multicanal (Microsoft Teams)	Contenido del mensaje, archivos, metadatos	Consentimiento o ejecución de un contrato	Según la política de retención de Microsoft
Extracción de datos (Mistral OCR)	Documentos visuales (PDF, imágenes), datos extraídos	Interés legítimo o contrato	No se conserva ningún documento después del procesamiento
Extracción de datos (Microsoft OCR)	Documentos visuales (PDF, imágenes), datos extraídos	Interés legítimo o contrato	Almacenamiento temporal únicamente para procesamiento
Alojamiento de datos (a través de ScaleWay)	Datos de la cuenta y contenido de la plataforma	Ejecución de un contrato	Según la política de conservación de ScaleWay

Más explicaciones

- **Ejecución de un contrato** Estas operaciones de tratamiento son necesarias para prestar los servicios solicitados y garantizar la gestión de las cuentas de los clientes.
- **Interés legítimo** Se utiliza para mejorar el servicio y garantizar la seguridad, en equilibrio con los derechos de los usuarios.
- **Obligación legal** Algunos tratamientos son obligatorios para cumplir requisitos legales, por ejemplo, para la conservación de datos con fines fiscales o para investigaciones de seguridad.

10. Transferencia de datos fuera de la Unión Europea

TeemantSoft se compromete a proteger los datos personales de sus usuarios, incluso cuando se transfieren fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Algunos de nuestros socios, como OpenAI, Infobip y Meta, podrían procesar datos fuera del EEE para prestar sus servicios. Nos aseguramos de que todas las transferencias de datos a terceros países cumplan con los estándares de seguridad y privacidad del RGPD.

10.1. Mecanismos de protección de transferencias

Para cualquier transferencia de datos fuera del EEE, aplicamos las siguientes garantías:

- **Cláusulas contractuales estándar:** TeemantSoft utiliza cláusulas contractuales estándar (SCCs) aprobadas por la Comisión Europea en los contratos con sus socios para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos transferidos.
- **Certificaciones y Adhesión a los Marcos de Protección de Datos** Nuestros socios, cuando tienen su sede en Estados Unidos, pueden estar sujetos a marcos de protección como el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. (anteriormente Escudo de Privacidad), lo que garantiza el cumplimiento de los requisitos de protección de datos de la UE.
- **Medidas de seguridad adicionales** Nos aseguramos de que nuestros socios apliquen medidas de seguridad adicionales, como el cifrado de datos y la seudonimización.

10.2. Derechos de los usuarios afectados por las transferencias

Los usuarios de TeemantSoft tienen derecho a recibir información sobre la transferencia de sus datos fuera del EEE. Para cualquier pregunta relacionada con la transferencia de datos o para obtener una copia de las medidas de seguridad vigentes, pueden contactarnos en contact@teemantsoft.com.