LEGAL

Política de Privacidad

Prácticas de privacidad del sitio web, la plataforma de software, las aplicaciones móviles, las herramientas de reserva de turnos y las comunicaciones habilitadas por IA de TurnoYa

Fecha de vigencia: 12 de agosto de 2026 — AYCEM TECH LLC · TurnoYa · www.turnoya.app

Esta Política de Privacidad explica cómo AYCEM TECH LLC, operando bajo el nombre comercial "TurnoYa" ("TurnoYa", "nosotros", "nuestro"), recopila, usa, divulga, almacena y protege la información personal cuando las personas usan nuestro sitio web, la plataforma de suscripción, las aplicaciones para prestadores de servicios, los sitios web de negocios impulsados por TurnoYa, las funciones de reserva de turnos y las herramientas de comunicación habilitadas por inteligencia artificial (en conjunto, los "Servicios").

Según el contexto, TurnoYa puede actuar como negocio/responsable del tratamiento respecto de la información que recopilamos directamente para nuestros propios fines, o como proveedor de servicios/encargado del tratamiento cuando procesamos información en nombre de un negocio cliente que usa TurnoYa. Los negocios clientes son responsables de proporcionar avisos de privacidad adicionales y de obtener los consentimientos necesarios respecto de la información que recopilan de sus propios clientes, empleados, contratistas o prestadores de servicios.

1. Información que recopilamos

Recopilamos la información razonablemente necesaria para prestar, proteger, dar soporte y mejorar los Servicios. Las categorías pueden incluir:

- **Datos de cuenta y del negocio,** tales como nombre, nombre del negocio, información de sucursales, dirección de email, número de teléfono, credenciales de acceso, roles, permisos y configuraciones de la cuenta.
- **Datos de clientes y turnos** ingresados en los Servicios, tales como nombre del cliente, datos de contacto, fecha y hora del turno, servicio solicitado, prestador asignado, notas e historial de turnos.
- **Información del prestador de servicios,** tales como datos de perfil de barberos, cosmetólogos, empleados o contratistas, horarios, disponibilidad y actividad relacionada con el negocio dentro de la plataforma.
- **Datos de comunicaciones,** incluyendo chat, mensajes de WhatsApp, email, redes sociales, solicitudes de soporte y el contenido de los mensajes procesado a través de TurnoYa o sus

integraciones.

- **Datos de interacción con IA,** incluyendo instrucciones (prompts), mensajes, historial de conversación, información de enrutamiento y contexto relacionado utilizado para brindar respuestas asistidas por IA y funciones de automatización.
- **Información de facturación y transacciones,** tales como plan de suscripción, estado de facturación, comprobantes, confirmaciones de pago y metadatos limitados relacionados con pagos. La información de tarjetas de pago puede ser procesada por proveedores de pago externos.
- **Información técnica y de uso,** tales como dirección IP, información del dispositivo y navegador, sistema operativo, marcas de tiempo, registros (logs), páginas o funciones utilizadas, e información de diagnóstico.
- **Cookies y tecnologías similares** utilizadas para autenticación, seguridad, preferencias, análisis y funcionamiento de los Servicios.

2. Cómo usamos la información

- Prestar, operar, mantener y dar soporte a los Servicios de TurnoYa.
- Crear y administrar cuentas, sucursales, turnos, sitios web, aplicaciones y accesos de prestadores de servicios.
- Habilitar las comunicaciones entre los negocios, los prestadores de servicios y sus clientes.
- Operar los agentes de IA y las funciones de automatización solicitadas por los negocios clientes, incluyendo la respuesta a través de los canales de comunicación admitidos.
- Procesar suscripciones, facturación, renovaciones, cambios de plan (upgrades/downgrades) y restricciones por estado de pago.
- Autenticar usuarios, prevenir fraude y abuso, resolver problemas y proteger la seguridad e integridad de los Servicios.
- Analizar el desempeño y el uso para mejorar la confiabilidad, las funcionalidades, la experiencia del usuario y el soporte al cliente.
- Cumplir con obligaciones legales, hacer cumplir acuerdos y proteger los derechos, la seguridad y los bienes de TurnoYa, nuestros clientes y terceros.

3. Funciones de IA y comunicaciones

El plan Pro puede utilizar agentes de IA para ayudar a los negocios a responder a sus clientes a través de canales como chat, WhatsApp, email y redes sociales admitidas. Para brindar estas

funciones, el contenido de los mensajes y el contexto relacionado pueden ser procesados por TurnoYa y por proveedores de tecnología que dan soporte a la funcionalidad de IA o comunicaciones solicitada.

Los negocios clientes son responsables de configurar correctamente sus agentes de IA, de revisar su uso cuando sea necesario, y de asegurar que sus comunicaciones cumplan con la ley aplicable, las reglas de la plataforma, los requisitos de consentimiento y las obligaciones específicas de su industria. TurnoYa no utiliza las comunicaciones de los clientes para fines ajenos, salvo en la medida necesaria para prestar, proteger, dar soporte o mejorar los Servicios, o según lo permita o exija la ley.

4. Cómo compartimos información

No vendemos información personal a cambio de una contraprestación monetaria. Podemos divulgar información personal solo en la medida razonablemente necesaria para los fines descritos en esta Política, incluyendo a:

- Proveedores de servicios e infraestructura que dan soporte al hosting, almacenamiento, seguridad, comunicaciones, funcionalidad de IA, análisis, soporte al cliente y procesamiento de pagos.
- Proveedores de comunicación o plataformas integradas cuando un negocio cliente habilita una integración, incluyendo servicios de mensajería, email, redes sociales o similares.
- El negocio cliente que controla la cuenta a través de la cual un cliente final o prestador de servicios interactúa con TurnoYa.
- Asesores profesionales, auditores, aseguradoras o entidades financieras, sujetos a obligaciones de confidencialidad adecuadas.
- Autoridades gubernamentales, tribunales, reguladores u otras partes cuando la ley lo exija o sea razonablemente necesario para proteger derechos, seguridad o prevenir fraude.
- Un comprador, sucesor u otra parte relevante en relación con una fusión, adquisición, financiamiento, reorganización, venta de activos u operación similar, sujeto a la ley aplicable.

5. Confidencialidad y seguridad de los datos

TurnoYa trata la información de sus clientes como confidencial y utiliza medidas de seguridad administrativas, técnicas y organizativas razonables, diseñadas para proteger la información personal contra el acceso no autorizado, la pérdida, el uso indebido, la alteración o la divulgación. Ningún método de transmisión o almacenamiento electrónico es completamente seguro, por lo que no podemos garantizar una seguridad absoluta.

6. Conservación de datos

Conservamos la información personal durante el tiempo razonablemente necesario para prestar los Servicios, mantener registros contables y comerciales, resolver disputas, hacer cumplir acuerdos, cumplir con obligaciones legales y proteger intereses comerciales legítimos. Cuando la información ya no es necesaria, podemos eliminarla, anonimizarla o desecharla de forma segura, sujeto a requisitos legales, de respaldo (backup) y técnicos de conservación.

7. Tus opciones y derechos de privacidad

Según el lugar donde vivas y las leyes de privacidad aplicables, podés tener derecho a solicitar el acceso, la corrección, la eliminación o una copia de cierta información personal, y en algunas jurisdicciones a oponerte a determinados tratamientos. Estos derechos están sujetos a excepciones legales y a la verificación de identidad.

Si TurnoYa procesa tu información en nombre de un negocio cliente, en general deberías dirigir tu solicitud primero a ese negocio. Ayudaremos a los negocios clientes con las solicitudes de privacidad válidas según lo exija la ley aplicable y nuestros acuerdos.

8. Cookies y tecnologías similares

TurnoYa puede utilizar cookies, almacenamiento local, píxeles, SDKs y tecnologías similares para mantener a los usuarios conectados, recordar configuraciones, mantener la seguridad, comprender el uso del producto, diagnosticar el rendimiento y mejorar los Servicios. Cuando la ley lo exija, ofreceremos las opciones adecuadas u obtendremos el consentimiento correspondiente para tecnologías no esenciales.

9. Procesamiento internacional y transfronterizo

TurnoYa es operada por AYCEM TECH LLC en Florida, Estados Unidos. La información puede procesarse en Estados Unidos y en otros países donde operan nuestros proveedores de servicios. Cuando sea necesario, utilizamos las salvaguardas contractuales o legales adecuadas para las transferencias transfronterizas.

10. Privacidad de menores

Los Servicios no están dirigidos a menores de 13 años, y TurnoYa no recopila a sabiendas información personal directamente de menores de 13 años sin la autorización correspondiente. Un padre, madre, tutor o negocio autorizado puede usar los Servicios para gestionar un turno

de un menor. Si creés que se recopiló información personal de un menor de 13 años de forma indebida, contactanos para que podamos revisarlo y tomar las medidas correspondientes.

11. Servicios de terceros y enlaces

Los Servicios pueden conectarse con sitios web de terceros, proveedores de pago, servicios de mensajería, redes sociales y otras plataformas. Sus prácticas de privacidad se rigen por sus propios avisos y términos. TurnoYa no es responsable de las prácticas de privacidad de terceros independientes.

12. Cambios a esta Política de Privacidad

Podemos actualizar esta Política de Privacidad de tanto en tanto para reflejar cambios en nuestros Servicios, tecnología, prácticas comerciales o requisitos legales. Publicaremos la versión actualizada en nuestro sitio web y revisaremos la "Fecha de vigencia". Cuando la ley lo exija, brindaremos un aviso adicional u obtendremos el consentimiento correspondiente.

Contáctanos

Empresa: AYCEM TECH LLC (operando bajo el nombre comercial TurnoYa)
Sitio web: www.turnoya.app
Email: support@turnoya.app
Teléfono: +1 786 567 1815 / +57 302 360 8959

Las solicitudes de privacidad pueden enviarse a **support@turnoya.app**. Es posible que necesitemos verificar tu identidad o autoridad antes de completar una solicitud.