

Política de privacidad del usuario final

Be Loyal S.A., Y/O SUS SUBSIDIARIAS (QUE OPERAN BAJO EL NOMBRE COMERCIAL: "CLAU.IO") ("CLAU.IO", "NOSOTROS", "NOS", "NUESTRO"), RESPETAMOS SU PRIVACIDAD.

ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD, (LA "POLÍTICA") EXPLICA NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD PARA CADA UNA DE LAS APLICACIONES QUE HA DESCARGADO BASADAS EN NUESTRA SOLUCIÓN, Y SUS SERVICIOS RELACIONADOS, (EN CONJUNTO, LA "APP"), QUE LA RESPECTIVA EMPRESA, VENDEDOR Y ORGANIZACIÓN (LA "EMPRESA") HA CREADO, PERSONALIZADO Y MARCADO.

Esta Política describe las formas en que se recopila y usa su información personal y los derechos y opciones que tiene disponibles con respecto a su información. Por la presente acepta el uso de: (a) medios electrónicos para aceptar y completar esta Política y proporcionarle cualquier aviso de conformidad con esta Política; y (b), los registros electrónicos para almacenar la información relacionada con esta Política y su uso de la App.

Información personal que proporciona voluntariamente

Puede participar en ciertas actividades proporcionadas o basadas en la solución CLAU.io, incluyendo la App, tales CLAU.io: registro, formularios de solicitud, inscripción a funciones, promociones, comercio electrónico, club de membresía de clientes, programas de recompensas, características de fidelidad (por ejemplo, tarjetas de Raspa y Gana, códigos promocionales, planes de acumulación de puntos, tarjetas de perforación, cupones, tarjetas de regalo, devoluciones de efectivo, "Pague con saldo" o su equivalente; en conjunto: (las "**Características de fidelidad**"), programación de servicios, boletín, etc. (en conjunto: los "**Formularios**"). Al hacer esto, puede que se le pida proporcionar cierta información personal, CLAU.io lo establezca la Empresa (o Empresas, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución) o el tercero que proporcione dichas características, servicios y/o programas de recompensas. Usted proporciona esta información de forma voluntaria y se almacena en nuestra base de datos una vez que usted la proporcione o envíe a la solución CLAU.io (cualquiera que sea el caso).

Su información puede ser suministrada en varias ocasiones o fases y/o en envíos separados, CLAU.io lo establezca la Empresa (o Empresas, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución) y habilitada por nosotros. Por favor tenga en cuenta que negarse o abstenerse de proporcionarnos información adicional, o aceptar otros términos y ofertas no deroga nuestro derecho de almacenar la información proporcionada previamente o enviada a la solución CLAU.io.

La Empresa puede elegir los campos que deben completarse obligatoriamente, lo que se indicará explícitamente. Si no proporciona los datos requeridos en dichos campos, puede que no pueda registrarse o participar en dicha actividad, característica o servicio específico.

La App también puede permitirle subir fotografías, en cuyo caso, las fotos que suba serán compartidas y pueden ser vistas, por otros usuarios de la App.

Otra información recopilada

Recopilamos información de su dispositivo móvil, tal CLAU.io su identificador de dispositivo móvil (UDID en Android y UUID en iOS), la dirección de protocolo de Internet (IP) que su dispositivo usa para tener acceso a Internet, la geolocalización, el tipo de dispositivo y la versión del sistema operativo. También recopilamos información relacionada con los sitios web y contenido al que ha accedido, hecho clic o interactuado mediante la App, al igual que información relacionada con las interacciones que realiza en la interfaz de la App, tales CLAU.io su información de inicio de sesión, las pestañas, banners o páginas a las que ha hecho clic o visitado en la App, anuncios y/o promociones que ha visto mediante la App y la recepción de notificaciones y/o mensajes de texto SMS que ha enviado mediante la App.

También recopilamos información relacionada con su participación en el uso de ciertas características de fidelidad.

Otra información tal CLAU.io los detalles de compras (por ejemplo, la fecha y hora de sus compras, el lugar donde efectuó la compra, el monto pagado y la información de los artículos adquiridos), puede ser recopilada mientras usa características de la App, cuando hace una compra en las sucursales de la Empresa o cuando está ubicado en cercanía de las sucursales de la Empresa.

Podemos usar Balizas (CLAU.io se explica a continuación) que están ubicadas en las sucursales de la Empresa o su cercanía para recopilar su ubicación (supuesta). Una baliza es un dispositivo diseñado para atraer atención a una sucursal específica usando señales Bluetooth de baja energía (“**Baliza**”).

Una vez que su dispositivo telefónico móvil identifica la señal de una Baliza específica, la App envía dicha información a nuestros servidores. Al recibir dicha información, asumimos que está físicamente ubicado en la cercanía de la ubicación de la Baliza respectiva registrada en nuestra base de datos.

Los proveedores de comercio electrónico pueden recopilar información adicional relacionada con las interacciones que usted tenga con sus sistemas. Para obtener información sobre sus prácticas de privacidad, consulte sus prácticas de privacidad.

Cuando hace pedidos en línea por medio de la App, podemos recopilar información suya, o los proveedores de comercio electrónico pueden elegir compartirla con nosotros. Esta información puede incluir su nombre, dirección de correo electrónico, dirección de envío, monto facturado e información sobre los artículos pedidos.

Podemos usar, compartir o transferir dicha información CLAU.io se describe en esta Política.

Al deshabilitar su geolocalización (mediante el sistema operativo del dispositivo móvil), ciertas características que requieren la información de geolocalización pueden no funcionar o interrumpirse. Por favor tenga en cuenta que, al deshabilitar de esta forma, su ubicación todavía puede ser asumida y/o recopilada por nosotros de otras fuentes disponibles CLAU.io aquí se escribe.

Si específicamente accede a permitir el acceso y recopilación de información de sus cuentas de redes sociales, entonces la información personal básica de su cuenta de red social será recopilada (tal cual su nombre, fotografía y dirección de correo electrónico), al igual que su Id. de usuario de la red social (pero no su contraseña) y los parámetros relacionados con las publicaciones que ha compartido por medio de la App. Por favor consulte la política de privacidad de la red social para más detalles de cómo puede definir las preferencias de privacidad de su cuenta para controlar la información que puede ser accedida y recuperada.

La recopilación de cierta información puede realizarse si la Empresa (o Empresas, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución) elige habilitar la característica relevante o para usar el formulario relevante o capacidad habilitada por la solución CLAU.io.

Información compartida con nosotros

Podemos recibir otra información recopilada por terceros (incluyendo la Empresa y el punto de venta de la Empresa, el “**POS**”), que puede incluir información que voluntariamente proporcionó o que fue recopilada de usted (por ejemplo: la información recopilada por una Empresa antes de su registro o al unirse a la solución CLAU.io), o información la cual es referente a usted si voluntariamente se identificó con la Empresa (por ejemplo: sus compras a la Empresa cobradas por el POS de la Empresa y referentes a usted, si elige identificarse al comprar o de cualquier otra forma). No somos responsables por la información compartida, ni por su recopilación, prácticas para compartirla o autorizaciones. Por la presente acepta que la información compartida será usada de acuerdo y sujeta a los términos de esta Política, y que será añadida y/o combinada con la información suya recopilada, usada y/o compartida de acuerdo con esta Política.

Privacidad de los menores de edad

La información personal de niños menores de 13 años de edad no se recopila consciente o intencionalmente. Si tiene menos de 13 años de edad, no se le permite registrarse en ninguna de las características de fidelidad, ni usar aspecto alguno de la solución CLAU.io, incluyendo la App.

Uso de la información recopilada

La información recopilada puede ser usada para los siguientes propósitos:

Compartirla o transferirla a terceros, CLAU.io sea el caso, según lo descrito en la siguiente sección (“**Compartir información recopilada**”);

Para proporcionarle la funcionalidad, características y servicios de la App, le enviaremos, de vez en cuando, push notifications, mensajes de texto SMS y/o correos electrónicos comerciales, de la Empresa y de otras empresas cuyas apps use y que estén basadas en nuestra solución.

Para actualizar remotamente la App de su dispositivo móvil cuando haya una nueva versión disponible.

Para proporcionarle actividades, promociones, características, servicios específicos y/o personalizados por medio de la App y para enviarle, de vez en cuando, push notifications, mensajes de texto SMS y/o correos electrónicos comerciales relacionados con su uso de dicha actividad, promoción, característica y/o servicio específico. Para proporcionarle ofertas y/o promociones de la Empresa que estén basada en su ubicación, tal CLAU.io se identifique y recopile por nosotros (“**Servicios basados en ubicación** “). Los Servicios basados en ubicación pueden aplicar cuando nosotros tengamos acceso a su ubicación por medio del sistema operativo de su teléfono móvil o de otras fuentes disponibles a las cuales estamos conectados por medio de nuestra solución CLAU.io, tales CLAU.io las compras que haga en las sucursales de la Empresa (o Empresas, si ha elegido descargar varias apps basadas en nuestra solución), balizas, etc.

Para mejorar y personalizar su experiencia al usar la App y otras ofertas hechas a través de la app.

Para desarrollar nuevos servicios.

Para gestionar los aspectos administrativos y operacionales de nuestra solución CLAU.io, incluyendo la App (tales CLAU.io pagos de Empresas y anunciantes).

Para hacer cumplir esta Política y los Términos y prevenir las actividades ilegales y el mal uso de la App.

Para cumplir con todas las leyes aplicables y para ayudar a las agencias de cumplimiento de la ley cuando de buena fe crean que nuestra cooperación con ellos cumple con los estándares legales aplicables.

Para llevar a cabo cualquier acción en caso de una disputa que lo involucra, con respecto a la App.

Compartir y transferir información recopilada

La información descrita en las anteriores secciones puede ser compartida o transferida a terceros, CLAU.io sea el caso, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

La información de registro relacionada con el club de membresía de clientes de la Empresa, información de los formularios que ha llenado y las solicitudes que ha enviado que tienen CLAU.io destinatario a la Empresa, serán todas compartidas o transferidas a la Empresa, para sus propios fines.

Toda su información personal de: inicio de sesión, registro en el club de membresía de clientes, será compartida con la Empresa, para sus propios fines.

Su información personal de: inicio de sesión, registro en el club de membresía de clientes, al igual que sus recompensas y beneficios, podrá ser compartida con el POS para permitirle que lo identifique CLAU.io miembro del club de membresía de clientes de la Empresa y le proporcione las recompensas o beneficios de ese club y para los propios fines del POS.

Podemos compartir con la Empresa (o Empresas, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución), para sus propios fines, la información obtenida de: su uso o participación en el club de membresía de clientes de la Empresa, los programas de recompensas y otras características de fidelidad, las compras que haya realizado, manejadas por medio de la solución CLAU.io, incluyendo las compras hechas por medio de la App (o Apps, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución) o sin conexión, artículos que pida, las facturas de compra que envíe y cargue a la App (o Apps, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución).

Las fotografías que cargue por medio de la App serán compartidas con todos los demás usuarios de la app, al igual que con la Empresa.

Su ubicación puede ser compartida con la Empresa (o Empresas, si ha descargado varias apps basadas en nuestra solución), para la entrega de anuncios y fines de promoción.

La información que recopilamos u obtenemos por medio de la App puede ser compartida con terceros, tales CLAU.io proveedores de servicio, para operar, mantener y mejorar la App y nuestra solución CLAU.io, y proporcionarle las características y funcionalidades de la App (tales CLAU.io pedidos en línea, mensajería de texto SMS y push notifications).

Si usted ha violado los Términos de esta Política, abusado de sus derechos de uso de la App, o violado cualquier ley aplicable, o en caso de cualquier otra disputa, o proceso legal de cualquier tipo que lo involucra con respecto a la App, su información podrá ser compartida con las autoridades competentes y con cualquier tercero, según sea necesario.

Podemos compartir la información que recopilamos u obtenemos por medio de la App con las autoridades relevantes, entidades o personas, si creemos razonablemente que estamos obligados por la ley a compartir o divulgar su información.

La información que lo identifica personalmente puede ser compartida o transferida a las entidades de nuestro grupo de afiliados corporativos (entidades controladas, bajo control común o que nos controlan, directa o indirectamente), pero su uso de la información debe cumplir con esta Política.

La información que recopilamos u obtenemos por medio de la App puede ser compartida con el Aliado respectivo para la operación y administración de su App y para cumplir con las solitudes de la Empresa y/o nuestras con respecto a la funcionalidad de la App y los respectivos servicios y/o características.

Por favor tenga en cuenta que la Empresa puede elegir añadir términos adicionales para su club de clientes ("**Términos de la Empresa**") que pueden incluir, entre otros, disposiciones relacionadas con la información recopilada por la Empresa y/

compartida con ella por CLAU.io. Si hay discrepancia entre esta Política y los Términos de la Empresa, esta Política prevalecerá.

En caso de quiebra, disolución y otros eventos de liquidación o insolvencia, o en caso de fusión, venta o transferencia de todos o una porción de nuestros activos o acciones, y otras reorganizaciones o reconstrucciones de nuestra empresa actual, la información que recopilamos u obtenemos, CLAU.io se describe en las anteriores secciones, puede ser compartida o transferida a la entidad respectiva, siempre y cuando acepte estar regida por las disposiciones de esta Política, con los cambios razonablemente necesarios tomados en consideración. Al momento de dicha transferencia o al compartir la información, la entidad asumirá la responsabilidad completa y exclusiva del uso y procesamiento subsecuente que haga de la información, y nosotros estaremos exonerados de cualquier responsabilidad hacia usted, con relación al posterior uso y procesamiento de la información por parte de la entidad.

En cualquier otro caso diferente al anteriormente mencionado en esta Política, la información que lo identifica personalmente únicamente será compartida con terceros si usted nos otorga su consentimiento.

Información consolidada o anonimizada

La App recopila información anonimizada al igual que consolidada, que no lo identifica personalmente. Dicha información anonimizada o consolidada puede ser usada de cualquier forma, incluyendo publicación, diseminación, transmisión o comunicación de cualquier forma, o puesta a disposición de la Empresa y asociado, al igual que cualquier otro tercero.

Transferencia de datos por fuera de su territorio

La App, por su naturaleza CLAU.io servicio en línea, puede almacenar y procesar información en Europa, Estados Unidos y en varias otras ubicaciones en todo el mundo. Si reside en una jurisdicción donde la transferencia de su información personal a otra jurisdicción requiere su consentimiento, por la presente otorga su consentimiento expreso e inequívoco para dicha transferencia.

Seguridad de la información

Se implementan medidas de seguridad para reducir los riesgos de daño, pérdida y acceso o uso no autorizado de la información. Sin embargo, estas medidas no pueden proporcionar absoluta seguridad de la información. Por lo tanto, aunque se hacen esfuerzos para asegurar su información personal, esto no se garantiza y usted no puede esperar razonablemente que la App y sus bases de datos relacionadas sean inmunes a actos indebidos, malfuncionamiento, interceptación o acceso no autorizado, u otros tipos de abuso y mal uso.

Políticas de Envío y Retiro en Local:

Todos los pedidos pueden ser retirados en cualquiera de nuestros locales bajo la debida coordinación y en ese caso no habrá cargos por envío. Para optar por esta oportunidad el cliente debe seleccionar la opción de “Para retirar” “Pick up” durante el proceso de pedido y luego podrá realizar el retiro de la orden.

Si el cliente final desea que la orden (compra) sea enviada a un domicilio, ésta puede ser entregada en los sectores de cobertura mencionados al momento de hacer el “Check Out”. El tiempo de entrega depende de cada Empresa, luego de verificada la información de pago con el banco emisor o procesador de pagos correspondiente. Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se encontró a ninguna persona que reciba el pedido en la dirección de entrega, el motorizado llamará al cliente para coordinar la entrega y de no localizarle se procederá a devolver el producto al restaurante y anular dicha orden. El cliente final deberá comunicarse con nuestro contacto por medio de la sección de “Contacto”.

Cuando por razones fuera del alcance de la Empresa no se pueda hacer la entrega del producto se procederá a llamar al cliente, en el cual se le manifestará la imposibilidad por la que no se pudo acceder el lugar de entrega y que debe comunicarse vía telefónica con el fin de coordinar la entrega del producto en la empresa más cercana.

Cuando se haga la entrega efectiva de la orden en el domicilio del cliente final, se le solicitará a la persona que la reciba presentar su documento de identidad y deben firmar el documento: documentos de entrega de pedido, factura de compra y voucher de la tarjeta. El tiempo de entrega no puede ser garantizado en caso de situaciones ajenas a la empresa como desastres naturales, casos fortuitos, de fuerza mayor o eventos fuera de control para la empresa.

Políticas de Reembolso:

En caso de errores inherentes e involuntarios en la preparación de la orden, la Empresa se hará responsable de reemplazar el producto o de realizar la devolución del dinero, siempre y cuando que sea acreditada de forma clara la responsabilidad de la Empresa en la comisión del error. Para esta situación, se debe realizar la solicitud correspondiente al contacto mencionada en la sección de “Contacto”

Cambios a esta Política

Esta Política puede cambiar de vez en cuando. Los cambios sustanciales tomarán efecto 30 días después de la publicación inicial de la notificación a través de la App. Otros cambios tomarán efecto 7 días luego de su publicación inicial. Sin embargo, si la Política se enmienda para cumplir con requerimientos legales, las enmiendas entrarán en vigor inmediatamente al momento de su publicación inicial, o CLAU.io sea requerido. La Política más actualizada está disponible por medio de los ajustes de la App o en el menú Información.

Usted acepta está regido por cualquiera de los cambios hechos a esta Política. Su uso continuado de la App luego que el cambio tenga efecto indicará su aceptación a la Política enmendada. Si no acepta la Política enmendada, deberá desinstalar la App y evitar seguir usándola de forma alguna.

Última actualización: 07.06.2021