REGISTRO DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	TEXTO QUE RIGE
2026-10-15	15 de octubre de 2026	Inglés

REFERENCIA
legal.dapta.ai/es/documents/privacy-policy

Política de Privacidad Global

Última actualización: 15 de octubre de 2026. Esta traducción al español se ofrece solo como referencia; prevalece la versión en inglés.

1. Introducción y alcance

Esta Política de Privacidad describe cómo Dapta, Inc. (“Dapta”, “nosotros” o “nuestro”) recopila, usa, divulga, almacena, transfiere y trata de otro modo Información Personal cuando usted visita nuestros sitios web, interactúa con nuestras actividades de marketing, se comunica con nosotros, solicita información o soporte, crea o usa una cuenta, accede a nuestra plataforma impulsada por inteligencia artificial o la usa, o interactúa con nosotros de cualquier otra forma.

Dapta ofrece una plataforma de software entre empresas (B2B) que permite a sus clientes crear, configurar, desplegar y gestionar agentes de voz y de texto impulsados por IA, flujos de trabajo automatizados, comunicaciones, integraciones y funcionalidades relacionadas. Según cómo un cliente configure los Servicios, los agentes impulsados por Dapta pueden interactuar con personas mediante llamadas telefónicas entrantes o salientes, SMS, WhatsApp, chat web, correo electrónico u otros canales de comunicación; conectarse con sistemas de gestión de relaciones con clientes (“CRM”), calendarios, API, bases de datos y otras aplicaciones de terceros; procesar entradas conversacionales; calificar prospectos; agendar citas; realizar comunicaciones de seguimiento; actualizar sistemas conectados; generar resúmenes o análisis; y realizar otras tareas configuradas por el cliente.

Nuestros sitios web, plataforma, agentes de IA, aplicaciones, API, integraciones, herramientas de comunicación, servicios profesionales y productos y servicios relacionados se denominan conjuntamente en esta Política de Privacidad los “Servicios”.

Esta Política de Privacidad se aplica a la Información Personal que Dapta trata en relación con los Servicios. También describe, de manera general, cómo Dapta trata Información Personal por cuenta de sus clientes empresariales. No sustituye ningún aviso de privacidad específico de un cliente que pueda aplicarse cuando una empresa usa Dapta para comunicarse con sus propios clientes, prospectos, empleados, candidatos u otras personas, o para tratar información sobre ellos.

Las divulgaciones específicas por jurisdicción complementan esta Política de Privacidad y se aplican solo en la medida en que las leyes de la jurisdicción correspondiente rijan el tratamiento de que se trate. Si una divulgación específica por jurisdicción entra en conflicto con esta política global, prevalece la divulgación específica por jurisdicción en la medida en que lo exija la ley aplicable.

2. Nuestro rol en el tratamiento de Información Personal

Dapta trata Información Personal en dos calidades principales.

2.1 Información Personal tratada para los fines comerciales propios de Dapta

Cuando Dapta determina los fines y medios del tratamiento de Información Personal para sus propios fines comerciales —por ejemplo, al operar sus sitios web, administrar cuentas y suscripciones, dar soporte a los Clientes, realizar actividades de ventas y marketing, proteger los Servicios, analizar el uso del producto y cumplir la ley aplicable—, Dapta actúa como responsable del tratamiento, empresa (business) u otra entidad regulada similar conforme a la ley aplicable. Los fines para los que Dapta trata esta información se describen en la Sección 6.

2.2 Personas que interactúan con agentes impulsados por Dapta

Si usted interactúa con un agente de IA, widget de sitio web, flujo de trabajo u otra implementación impulsada por Dapta que se opera por cuenta de un Cliente, por lo general es el Cliente quien determina el fin para el que se trata su Información Personal.

3. Definiciones

Cliente: una empresa u organización que adquiere los Servicios, accede a ellos o los usa.

Datos del Cliente: la información enviada a los Servicios, almacenada en ellos, transmitida o generada a través de ellos, o tratada de otro modo por los Servicios por cuenta de un Cliente.

Contenido del Cliente: el contenido sustantivo que un Cliente o sus usuarios autorizados envían a los Servicios o generan a través de ellos, incluidos comunicaciones, prompts, archivos, materiales de bases de conocimiento, grabaciones, transcripciones, mensajes, instrucciones y otros contenidos.

Usuario Final: una persona que interactúa con un Cliente a través de los Servicios, incluso mediante un agente de voz, agente de texto, chat web, flujo de trabajo u otro canal de comunicación impulsado por Dapta.

Información Personal: la información que identifica a una persona identificada o identificable, se relaciona con ella, la describe, puede razonablemente asociarse con ella o podría razonablemente vincularse a ella, según la defina la ley aplicable.

Datos de Comunicaciones: la información tratada en relación con comunicaciones de voz, texto, correo electrónico, chat, WhatsApp u otras comunicaciones facilitadas a través de los Servicios.

4. Información Personal que recopilamos y tratamos

La Información Personal que tratamos varía según cómo usted interactúe con Dapta, los Servicios que use y cómo estén configurados esos Servicios.

4.1 Información que usted proporciona directamente a Dapta

Dapta puede pedirle que proporcione Información Personal cuando usted crea una cuenta, solicita una demostración, adquiere o usa Servicios, envía un formulario, se comunica con ventas o soporte, participa en una encuesta o evento, proporciona comentarios o interactúa directamente con Dapta de cualquier otra forma. Las categorías de Información Personal que usted puede proporcionarnos incluyen, entre otras:

i. Dirección de correo electrónico

ii. Nombre y apellido

iii. Documento de identidad oficial, registro mercantil e información de domicilio, cuando se requieran para la verificación de la empresa

iv. Número de teléfono

v. Dirección, estado, provincia, código postal y ciudad

vi. Nombre de la empresa u organización

vii. Cargo

viii. Información de pago y facturación

ix. Información de la cuenta del cliente

x. Contenido del cliente, comentarios, encuestas o cuestionarios

xi. Comunicaciones entre usted y Dapta, incluidos correos electrónicos, comunicaciones de soporte, llamadas grabadas y las transcripciones relacionadas, cuando corresponda.

xii. Preferencias de idioma y de comunicación;

xiii. Otra información que usted decida proporcionar.

4.2 Datos del Cliente

Según el negocio y la configuración del Cliente, los Datos del Cliente pueden incluir:

i. Nombres, números de teléfono, direcciones de correo electrónico y otra información de contacto;

ii. Registros de prospectos, clientes potenciales, clientes y CRM;

iii. Listas de contactos e información de ventas;

iv. Registros de atención al cliente e información de soporte;

v. Información de citas, agendamiento y calendario;

vi. Formularios, respuestas, notas e historial de conversaciones;

vii. Información relacionada con candidatos, empleados, contratistas o postulantes;

viii. Información de cuentas, transacciones, cobranza o procesos de negocio;

ix. Documentos, preguntas frecuentes, sitios web, materiales de bases de conocimiento y otro contenido de referencia proporcionado por el Cliente;

x. Datos importados mediante API, bases de datos, hojas de cálculo o integraciones; y

xi. Otra información que el Cliente seleccione para su tratamiento a través de los Servicios.

Dado que los Clientes determinan cómo configuran los Servicios, Dapta no determina de forma independiente todas las categorías de Datos del Cliente que pueden enviarse a la plataforma o generarse a través de ella.

4.3 Comunicaciones de IA: voz, texto, chat y otras comunicaciones

Los Servicios de Dapta pueden facilitar comunicaciones entre los Clientes y los Usuarios Finales mediante agentes de voz y de texto impulsados por IA y otras funcionalidades de comunicación. Dapta puede recopilar y tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos:

i. Comunicaciones de audio o de voz;

ii. Grabaciones de llamadas, cuando se usa la funcionalidad de grabación;

iii. Transcripciones de llamadas o conversaciones;

iv. Resúmenes de conversaciones;

v. Contenido de SMS, WhatsApp, chat web u otros mensajes;

vi. Contenido de correos electrónicos cuando hay una integración o un flujo de trabajo aplicable habilitado;

vii. Identificadores del remitente y del destinatario, incluidos números de teléfono;

viii. Fecha, hora, duración, estado e información de entrega de las comunicaciones;

ix. Información de telecomunicaciones, operador, enrutamiento, origen y destino;

x. Registros de llamadas o mensajes e historial de interacciones;

xi. Entradas de los Usuarios Finales y respuestas de los agentes;

xii. Información estructurada extraída de una conversación; y

xiii. Otra información generada a través de la comunicación correspondiente o necesaria para prestarla.

4.4 Datos de interacciones con IA, prompts y flujos de trabajo

Según cómo un Cliente configure y use los Servicios, Dapta puede tratar información relacionada con interacciones de IA, la configuración de agentes y la ejecución de flujos de trabajo, incluidos:

i. Prompts e instrucciones;

ii. Nombres, descripciones, configuraciones e instrucciones de sistema de los agentes;

iii. Flujos de trabajo y acciones definidos por el Cliente;

iv. Entradas de los Usuarios Finales y resultados generados por IA;

v. Contexto y memoria de la conversación usados para la interacción correspondiente;

vi. Consultas a bases de conocimiento e información recuperada;

vii. Datos de ejecución de flujos de trabajo y eventos de API;

viii. Clasificaciones, campos estructurados, resúmenes y datos de resultados;

ix. Información sobre el desempeño y la calidad de los agentes; y

x. Registros relacionados.

4.5 Integraciones y servicios conectados

Los Clientes pueden conectar Dapta a sistemas CRM (gestión de relaciones con clientes), calendarios, servicios de comunicación, proveedores de telefonía, plataformas de mensajería, servicios de correo electrónico, herramientas de videoconferencia, bases de datos, hojas de cálculo, aplicaciones de productividad, herramientas de atención al cliente u otro software de terceros. Cuando se habilita una integración, Dapta puede recibir, acceder a, transmitir, modificar o reescribir información en la medida necesaria para prestar la funcionalidad solicitada.

La información disponible a través de una integración depende del proveedor externo, los permisos otorgados, la configuración del Cliente y la funcionalidad solicitada. Dapta también puede tratar las credenciales técnicas, los identificadores y las configuraciones necesarios para establecer y mantener la conexión con el servicio de terceros.

4.6 Información de reuniones y calendario

Cuando un Cliente conecta a los Servicios un calendario, un servicio de agendamiento o una integración relacionada con reuniones, Dapta puede tratar la información necesaria para agendar, gestionar o apoyar reuniones y citas, incluida:

i. Disponibilidad en el calendario y preferencias de agendamiento;

ii. Fechas y horas de eventos, participantes y títulos de las reuniones;

iii. Enlaces de reuniones e información de reservas;

iv. La información necesaria para crear, actualizar o cancelar eventos del calendario; y

v. Cuando corresponda, el audio, las transcripciones, los resúmenes, las notas y las tareas de las reuniones generados mediante funcionalidades relacionadas con reuniones.

4.7 Información de uso, del dispositivo e información técnica

Cuando usted accede a los Servicios o los usa, Dapta puede recopilar automáticamente cierta información sobre su dispositivo, su navegador y sus interacciones con los Servicios, incluida:

i. Dirección IP;

ii. Tipo y configuración del navegador;

iii. Sistema operativo y tipo de dispositivo;

iv. Identificadores del dispositivo o de la sesión;

v. Idioma, ubicación aproximada derivada de la dirección IP y zona horaria;

vi. Fechas y horas de acceso;

vii. Páginas, enlaces y funcionalidades usados;

viii. URL de referencia e información de la sesión;

ix. Otra información técnica generada por el uso de los Servicios.

4.8 Información Personal sensible

Dapta no requiere Información Personal sensible para mantener una cuenta estándar. Sin embargo, según el caso de uso y la configuración de un Cliente, los Datos del Cliente pueden incluir información que se considere sensible o que esté sujeta de otro modo a una protección reforzada conforme a la ley aplicable. Cuando Dapta trata dicha información por cuenta de un Cliente, el Cliente es responsable de establecer la licitud del tratamiento subyacente, y Dapta tratará la información de conformidad con las instrucciones del Cliente, los acuerdos aplicables y la ley aplicable.

5. Fuentes de la Información Personal

Dapta puede obtener Información Personal de las siguientes fuentes:

5.1 Directamente de usted

Cuando usted proporciona su propia información a Dapta, por ejemplo, al crear una cuenta, solicitar una demostración, contactarnos, solicitar soporte, enviar un formulario, asistir a un evento o interactuar directamente con Dapta de cualquier otra forma.

5.2 De los Clientes

Cuando los Clientes proporcionan información sobre otras personas a través de los Servicios, por ejemplo, al cargar información de contacto, importar registros de prospectos o clientes, o conectar sistemas de terceros que contienen Información Personal.

5.3 A través de comunicaciones e interacciones con IA

La información puede recibirse o generarse cuando una persona habla, envía mensajes, chatea, envía información o interactúa de cualquier otra forma con un agente, flujo de trabajo, funcionalidad de reuniones o canal de comunicación impulsado por Dapta.

5.4 Automáticamente

Dapta puede recopilar automáticamente cierta información técnica y de uso cuando usted visita nuestros sitios web, usa los Servicios o interactúa con nuestras comunicaciones electrónicas, incluso mediante cookies, tecnologías similares y registros de servidores o aplicaciones. Las categorías de información recopiladas de esta manera se describen en la Sección 4.7, y el uso que hace Dapta de las cookies y tecnologías similares se describe en la Sección 11.

5.5 De servicios de terceros conectados

Podemos obtener Información Personal de terceros que apoyan los Servicios, se integran con ellos o interactúan con ellos de otro modo. Cuando corresponda, podemos combinar esta información con información recopilada directamente de usted o generada por su uso de los Servicios.

La información que recibimos depende del tercero involucrado, los permisos otorgados, las funcionalidades usadas y la naturaleza de la integración o relación comercial correspondiente. Estas fuentes de terceros pueden incluir:

i. **Operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.** Podemos recibir la información necesaria para dar soporte a las comunicaciones y enrutarlas, como información del operador, validación de números de teléfono, información de portabilidad, datos de enrutamiento, estado de entrega de las llamadas y los registros de red o de tráfico relacionados.

ii. **Proveedores de comunicaciones y mensajería.** Cuando los Servicios dependen de infraestructura de comunicaciones de terceros, podemos recibir metadatos de llamadas o mensajes, información de origen y destino, el estado de conexión y entrega, y otra información técnica generada en relación con la transmisión de las comunicaciones.

iii. **Proveedores de analítica y marketing.** Podemos recibir información sobre las interacciones con las actividades de marketing, anuncios o campañas de Dapta, como clics, impresiones, eventos de conversión, información de atribución de campañas e identificadores publicitarios, cuando corresponda.

iv. **Redes sociales y plataformas en línea.** Si usted interactúa con Dapta a través de una red social u otro servicio en línea, podemos recibir la información que se nos ponga a disposición a través de esa plataforma de acuerdo con su configuración y los términos aplicables de la plataforma.

v. **Proveedores de datos comerciales y profesionales.** Podemos obtener información relacionada con empresas, como el nombre de la empresa, el empleador, el cargo, el sector, el tamaño de la empresa y la información de contacto profesional, para fines como ventas, desarrollo de negocios, generación de prospectos y mantenimiento de registros comerciales.

vi. **Proveedores de pagos y facturación.** Cuando procesadores de pagos externos respaldan Servicios pagos, podemos recibir información como datos de verificación de facturación, estado de pago, confirmaciones de transacciones e información relacionada con el procesamiento de pagos.

vii. **Aplicaciones e integraciones conectadas.** Cuando un usuario autorizado conecta una aplicación o servicio de terceros a Dapta, podemos recibir información de ese servicio en la medida en que lo permita la autorización del usuario y sea necesario para prestar la integración o funcionalidad solicitada.

6. Cómo usamos la Información Personal

Dapta puede usar Información Personal para los fines que se describen a continuación, según cómo usted interactúe con Dapta y cómo los Clientes usen los Servicios.

6.1 Prestación y operación de los Servicios

Dapta puede usar Información Personal en la medida necesaria para prestar, operar y dar soporte a los Servicios, incluido para:

i. Crear y mantener cuentas y autenticar usuarios;

ii. Dar acceso a la plataforma;

iii. Configurar y operar agentes de IA y flujos de trabajo;

iv. Habilitar comunicaciones de voz entrantes y salientes;

v. Enviar, recibir y procesar comunicaciones de texto o chat;

vi. Generar respuestas y procesar entradas de los Usuarios Finales;

vii. Grabar, transcribir o resumir comunicaciones cuando esté habilitado;

viii. Extraer, clasificar, enrutar o estructurar información;

ix. Agendar citas y gestionar eventos del calendario;

x. Actualizar sistemas CRM, ATS, bases de datos u otros sistemas conectados;

xi. Sincronizar datos entre integraciones;

xii. Habilitar la transferencia o el escalamiento a una persona;

xiii. Ejecutar flujos de trabajo y acciones de API configurados por el cliente; y

xiv. Prestar de cualquier otra forma la funcionalidad solicitada por el Cliente.

6.2 Atención al cliente y administración del servicio

Dapta puede usar Información Personal para brindar atención al cliente y administrar su relación con los Clientes, incluido para:

i. Responder preguntas y solicitudes de soporte;

ii. Investigar problemas y solucionar errores;

iii. Revisar las interacciones de soporte;

iv. Comunicar incidentes, actualizaciones o el estado del servicio;

v. Administrar suscripciones, facturación, usuarios y espacios de trabajo; y

vi. Mantener registros de la relación comercial.

6.3 Seguridad, integridad y prevención de abusos

Dapta puede usar Información Personal para proteger la seguridad y la integridad de los Servicios y prevenir fraudes, abusos o actividades no autorizadas, incluido para:

i. Autenticar usuarios y proteger cuentas;

ii. Detectar actividades no autorizadas, fraude, spam o uso indebido;

iii. Monitorear e investigar incidentes de seguridad;

iv. Hacer cumplir las restricciones y políticas de uso;

v. Proteger la infraestructura y la integridad de la plataforma; y

vi. Proteger a Dapta, a los Clientes, a los Usuarios Finales y a otros.

6.4 Analítica, desarrollo y mejora del servicio

Dapta puede usar Información Personal para entender cómo se usan los Servicios, medir el desempeño, identificar y resolver errores, mejorar la confiabilidad y la usabilidad, evaluar funcionalidades existentes y desarrollar nuevas funcionalidades. Todo uso de Datos del Cliente para fines de mejora del servicio o relacionados con IA está sujeto al acuerdo aplicable con el Cliente y a las divulgaciones de la Sección 7.

6.5 Comunicaciones con usted

Dapta puede usar Información Personal para comunicarse con usted acerca de los Servicios y de su relación con usted o con su organización, incluido para enviar notificaciones de la cuenta y del servicio, avisos de seguridad, comunicaciones de facturación y suscripción, mensajes de soporte, anuncios de productos o funcionalidades, avisos

administrativos o legales y otras comunicaciones necesarias para mantener la relación con usted o con su organización.

6.6 Marketing y desarrollo de negocios

Cuando la ley aplicable lo permita, Dapta puede usar Información Personal para responder consultas de ventas, realizar actividades de desarrollo de negocios, proporcionar información sobre los Servicios, enviar boletines y anuncios de productos, e invitar a personas a demostraciones, encuestas o eventos.

6.7 Fines legales, regulatorios y corporativos

Dapta puede usar Información Personal en la medida necesaria para cumplir obligaciones legales, proteger sus derechos e intereses y respaldar sus operaciones corporativas, incluido para:

i. Cumplir la ley aplicable y las obligaciones legales;

ii. Responder a solicitudes gubernamentales o legales legítimas;

iii. Hacer cumplir contratos, términos y políticas;

iv. Investigar presuntas infracciones, fraudes o usos indebidos;

v. Establecer, ejercer o defender reclamaciones legales;

vi. Proteger derechos, bienes, sistemas o la seguridad;

vii. Realizar auditorías, contabilidad, informes financieros y gobierno corporativo; y

viii. Respaldar una operación corporativa real o propuesta.

7. Inteligencia artificial y tratamiento automatizado

Las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático son parte integral de ciertos Servicios de Dapta. Según la configuración de un Cliente, la funcionalidad impulsada por IA puede usarse para comprender entradas de voz o texto en lenguaje natural, generar respuestas conversacionales, transcribir o resumir comunicaciones, extraer información estructurada, clasificar o priorizar interacciones, calificar prospectos, identificar la intención manifestada, enrutar consultas, recuperar información de fuentes de conocimiento proporcionadas por el Cliente, iniciar flujos de trabajo, agendar citas, actualizar sistemas conectados, generar comunicaciones de seguimiento o realizar otras funciones configuradas por el Cliente.

7.1 Control y responsabilidad del Cliente

Los Clientes determinan cómo se configuran sus agentes y flujos de trabajo de Dapta y los fines comerciales para los que se despliegan. Las responsabilidades del Cliente relacionadas con los Datos del Cliente y el uso de los Servicios se describen en la Sección 10.

7.2 Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas

Ciertos flujos de trabajo configurados por el Cliente pueden clasificar, puntuar, priorizar, enrutar o evaluar de otro modo las interacciones con base en la información proporcionada a través de los Servicios. Cuando la ley de privacidad aplicable otorgue derechos relacionados con la toma de decisiones automatizada o la elaboración de perfiles, esos derechos pueden aplicarse según el caso de uso específico y la naturaleza del tratamiento. Cuando Dapta realiza dicho tratamiento únicamente por cuenta de un Cliente, por lo general es el Cliente quien determina el fin y los parámetros

esenciales del tratamiento.

7.3 Proveedores externos de IA y de voz

Dapta puede usar proveedores externos de inteligencia artificial, aprendizaje automático, reconocimiento de voz, conversión de texto a voz, procesamiento de lenguaje natural o modelos de lenguaje de gran tamaño para prestar funcionalidades específicas de los Servicios. Cuando una funcionalidad requiere interactuar con dicho proveedor, la información necesaria para prestar la funcionalidad puede transmitirse a ese proveedor, con sujeción a los requisitos contractuales, de seguridad y legales aplicables.

7.4 Uso de los Datos del Cliente para el entrenamiento de modelos

Dapta no usa los Datos del Cliente ni el Contenido del Cliente, incluidas grabaciones, transcripciones, prompts y mensajes, para entrenar o ajustar modelos de inteligencia artificial o aprendizaje automático que se pongan a disposición de otros clientes o de terceros, salvo que el Cliente correspondiente haya autorizado expresamente dicho uso por escrito. Dapta puede usar los Datos del Cliente para configurar, evaluar y mejorar el desempeño de los Servicios tal como se prestan al Cliente correspondiente, de conformidad con el acuerdo aplicable con el Cliente.

Dapta también puede usar información que haya sido agregada, anonimizada o desidentificada de conformidad con la Sección 19 para fines de entrenamiento de modelos, evaluación, analítica o mejora del servicio.

Dapta también puede usar proveedores externos de inteligencia artificial o aprendizaje automático en relación con estas actividades. Cuando se proporcionen Datos del Cliente a dichos proveedores, Dapta lo hará con sujeción a los requisitos contractuales, de confidencialidad, de seguridad y de protección de datos aplicables, incluidas restricciones que prohíban a dichos proveedores usar los Datos del Cliente para entrenar o mejorar modelos puestos a disposición de terceros.

Cuando la ley aplicable o un contrato exijan la autorización o el consentimiento del Cliente, Dapta obtendrá dicha autorización antes de usar los Datos del Cliente para estos fines.

Los datos de las API de Google Workspace están sujetos a las limitaciones separadas que se describen en la Sección 12.

8. Llamadas de voz, mensajería, grabación y transcripción de llamadas

Dado que Dapta permite a los Clientes comunicarse con los Usuarios Finales a través de múltiples canales, las comunicaciones pueden estar sujetas a leyes de privacidad, telecomunicaciones, marketing, protección del consumidor, grabación de llamadas y consentimiento que varían según la jurisdicción.

8.1 Llamadas de voz

Los Clientes pueden usar los Servicios para realizar o recibir llamadas de voz impulsadas por IA. Dapta puede tratar números de teléfono, audio, metadatos de telefonía, transcripciones, resultados de los agentes, resultados de las conversaciones y otra información necesaria para realizar la llamada.

8.2 Grabación y transcripción

Cuando un Cliente habilita funcionalidades de grabación o transcripción, Dapta puede tratar la información resultante para prestar esas funcionalidades. Los Clientes son responsables de garantizar que se proporcionen los avisos exigidos y se obtengan los consentimientos exigidos antes de usar funcionalidades de grabación o transcripción.

8.3 SMS, WhatsApp, correo electrónico y otra mensajería

Los Clientes pueden usar Dapta para enviar o recibir SMS, WhatsApp, chat web, correo electrónico u otros mensajes. El uso de estos canales puede estar sujeto a leyes y reglas de las plataformas relativas al consentimiento, el marketing, las solicitudes de baja, la frecuencia de los mensajes, la identificación del remitente y el contenido permitido. Los Clientes son responsables de cumplir los requisitos que rigen las comunicaciones que inician a través de los Servicios.

9. Cómo divulgamos la Información Personal

Dapta puede divulgar Información Personal en las circunstancias que se describen a continuación.

9.1 Proveedores de servicios y subencargados del tratamiento

Dapta puede contratar a terceros para respaldar el alojamiento en la nube, la infraestructura de cómputo, las bases de datos, el almacenamiento, la tecnología de IA y aprendizaje automático, el procesamiento de voz, las telecomunicaciones, la mensajería, el correo electrónico, la analítica, la ciberseguridad, la autenticación, el monitoreo, la atención al cliente, los servicios de CRM, el procesamiento de pagos, la facturación y otras funciones tecnológicas o profesionales. Los proveedores reciben Información Personal solo en la medida razonablemente necesaria para prestar sus servicios o para otro fin permitido.

9.2 Proveedores de IA

Cuando sea necesario para habilitar una funcionalidad de IA seleccionada por un Cliente, Dapta puede transmitir información relevante a proveedores de IA o de aprendizaje automático. Según la funcionalidad, esto puede incluir prompts, instrucciones, partes del Contenido del Cliente, el contexto de la conversación, audio, transcripciones u otra información necesaria para generar el resultado solicitado.

9.3 Proveedores de telecomunicaciones y mensajería

Dapta puede divulgar Datos de Comunicaciones y los metadatos relacionados a operadores telefónicos, proveedores de mensajería, plataformas de comunicación, agregadores y proveedores de infraestructura cuando sea necesario para entregar comunicaciones o darles soporte.

9.4 Divulgaciones legales y regulatorias

Dapta puede divulgar Información Personal cuando considere razonablemente que la divulgación es necesaria para cumplir la ley aplicable o un proceso legal válido; responder a solicitudes gubernamentales legítimas; investigar fraudes, usos indebidos o incidentes de seguridad; hacer cumplir acuerdos; proteger derechos legales o la seguridad; o establecer, ejercer o defender reclamaciones legales. Cuando la ley lo permita y sea apropiado, Dapta puede notificar al Cliente afectado antes de divulgar Datos del Cliente en respuesta a un proceso legal.

9.5 Operaciones corporativas

La Información Personal puede divulgarse en relación con una fusión, financiamiento, adquisición, inversión, reorganización, reestructuración, quiebra, venta de activos u operación corporativa similar, real o propuesta, con sujeción a los requisitos legales y de confidencialidad aplicables.

9.6 Afiliadas

Cuando corresponda, Dapta puede divulgar Información Personal a sus sociedades matrices, subsidiarias u otras entidades afiliadas cuando sea razonablemente necesario para la administración del negocio, las finanzas, los asuntos legales y de cumplimiento, la seguridad, la atención al cliente o la operación de los Servicios, con sujeción a la ley

aplicable y a salvaguardas adecuadas.

10. Responsabilidades del Cliente respecto de los Datos del Cliente

Los Clientes determinan los fines para los que los Datos del Cliente se envían a los Servicios y se tratan a través de ellos. Los Clientes son responsables de garantizar que su recopilación y uso de los Datos del Cliente, sus comunicaciones con los Usuarios Finales y sus instrucciones a Dapta cumplan la ley aplicable, incluidos los requisitos de aviso y consentimiento aplicables. Dapta trata los Datos del Cliente de conformidad con las instrucciones del Cliente, los acuerdos aplicables y la ley aplicable.

11. Cookies y tecnologías similares

Los sitios web y Servicios de Dapta pueden usar cookies y tecnologías similares para funcionalidades esenciales, autenticación, preferencias, seguridad, analítica, rendimiento, resolución de problemas y, cuando corresponda y la ley lo permita, medición de marketing o publicidad.

Los usuarios pueden controlar ciertas cookies mediante una herramienta de preferencias disponible en el sitio web de Dapta, la configuración del navegador o del dispositivo u otros mecanismos de elección exigidos por la ley. Deshabilitar ciertas tecnologías esenciales puede afectar la funcionalidad.

12. Autenticación con Google y Microsoft y servicios conectados

Dapta permite a los usuarios crear sus cuentas o acceder a ellas mediante la autenticación de Google o Microsoft. Según la funcionalidad autorizada por el usuario, Dapta puede recibir información básica de la cuenta para fines de autenticación y puede acceder a información de servicios conectados en la medida necesaria para prestar la funcionalidad solicitada.

Dapta usa la información recibida a través de estas integraciones únicamente para prestar, mantener, proteger o dar soporte a la funcionalidad autorizada por el usuario y según lo permitan de otro modo los requisitos aplicables del proveedor.

Dapta conserva la información obtenida a través de estas integraciones solo durante el tiempo razonablemente necesario para prestar la funcionalidad correspondiente o según lo exija o permita de otro modo la ley aplicable.

13. Conservación y eliminación de datos

Dapta conserva la Información Personal solo durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir los fines para los que se recopiló o trató, salvo que la ley aplicable exija o permita un período de conservación más largo.

Cuando la Información Personal ya no sea necesaria, Dapta la eliminará, anonimizará, desidentificará, agregará o desechará de forma segura.

14. Seguridad de la información

Dapta mantiene salvaguardas administrativas, técnicas y organizativas diseñadas para proteger la Información Personal contra el acceso, la pérdida, el uso indebido, la alteración, la divulgación o la destrucción no autorizados. Estas salvaguardas pueden incluir controles de acceso, medidas de autenticación, cifrado, monitoreo, pruebas de seguridad, procedimientos de respuesta a incidentes y otras medidas adecuadas a la naturaleza de la información y de los Servicios.

Dapta ha completado un examen SOC 2 Tipo II que abarca la Plataforma Dapta.

Ningún método de transmisión o almacenamiento electrónico es completamente seguro. Los Clientes son responsables de mantener una seguridad adecuada sobre las credenciales, contraseñas, claves de API, cuentas conectadas, integraciones, dispositivos y permisos de usuario bajo su control.

15. Tratamiento y transferencias internacionales de datos

Dapta presta Servicios a Clientes en múltiples países y usa proveedores de servicios y de tecnología que pueden tratar Información Personal fuera del país en el que se recopiló originalmente. En consecuencia, la Información Personal puede transferirse a los Estados Unidos o a otros países en los que operen los proveedores de servicios de Dapta, almacenarse o tratarse allí, o consultarse desde allí.

Las leyes de privacidad y protección de datos pueden diferir entre países. Cuando la ley aplicable exija salvaguardas específicas para las transferencias internacionales de Información Personal, Dapta implementará las medidas adecuadas de conformidad con los requisitos legales aplicables.

Cuando Dapta trate Datos del Cliente por cuenta de un Cliente, el acuerdo aplicable con el Cliente o el acuerdo de tratamiento de datos pueden incluir términos adicionales que rijan las transferencias internacionales de datos.

16. Sitios, servicios e integraciones de terceros

Los sitios web y Servicios de Dapta pueden contener enlaces a sitios web, aplicaciones, servicios y plataformas de terceros, o integraciones con ellos. Dapta no controla las prácticas de privacidad independientes de terceros. Cuando un Cliente o usuario decide interactuar directamente con un servicio de terceros, la Información Personal que ese tercero trate de forma independiente está sujeta a la política de privacidad y los términos legales propios de ese tercero.

17. Derechos y opciones de privacidad

Según su ubicación, la ley aplicable y el rol de Dapta en el tratamiento de la información correspondiente, usted puede tener derechos respecto de su Información Personal. Estos derechos pueden incluir el derecho a:

i. Saber si se está tratando Información Personal;

ii. Solicitar acceso a la Información Personal o una copia de ella;

iii. Corregir o actualizar información inexacta o incompleta;

iv. Solicitar la eliminación, supresión o cancelación;

v. Oponerse a cierto tratamiento o restringirlo;

vi. Retirar o revocar el consentimiento cuando legalmente corresponda;

vii. Limitar ciertos usos o divulgaciones;

viii. Optar por no recibir ciertas comunicaciones de marketing;

ix. Optar por excluirse de ciertas prácticas de venta, intercambio o publicidad dirigida;

x. Obtener la portabilidad de los datos cuando corresponda;

xi. Obtener información sobre cierto tratamiento automatizado;

xii. Impugnar ciertas decisiones automatizadas o la elaboración de perfiles, u optar por excluirse de ellas, cuando corresponda;

xiii. Apelar ciertas decisiones sobre solicitudes de privacidad cuando la ley lo prevea; y

xiv. Presentar una reclamación ante una autoridad competente de privacidad o protección de datos.

17.1 Solicitudes relacionadas con el tratamiento propio de Dapta

Si Dapta trata su Información Personal para sus propios fines, usted puede presentar una solicitud usando la información de contacto de la Sección 21. Dapta puede solicitar la información razonablemente necesaria para verificar su identidad o su facultad antes de atender ciertas solicitudes.

17.2 Opciones de marketing

Usted puede darse de baja de los correos electrónicos promocionales mediante el enlace para darse de baja incluido en el mensaje. Es posible que siga recibiendo comunicaciones no promocionales necesarias para prestar o administrar los Servicios.

18. Privacidad de los menores

Los Servicios de Dapta no están dirigidos a menores, pero si Dapta tiene conocimiento de que se ha recopilado o tratado Información Personal relativa a un menor en infracción de la ley aplicable, Dapta tomará las medidas adecuadas para eliminar la información o abordarla de otro modo, según lo exija la ley aplicable y, cuando corresponda, de conformidad con las instrucciones y obligaciones contractuales del Cliente correspondiente.

19. Información desidentificada y agregada

Dapta puede crear información que haya sido agregada o desidentificada de modo que no pueda usarse razonablemente para identificar a una persona en particular. Con sujeción a la ley aplicable y a los acuerdos con los Clientes, Dapta puede usar dicha información para analítica, mejora del servicio, seguridad, planificación de capacidad, investigación, análisis estadístico y planificación del negocio.

Cuando la ley aplicable exija a Dapta mantener la información en forma desidentificada, Dapta tomará medidas razonables diseñadas para evitar la reidentificación y no intentará reidentificar la información salvo en la medida en que la ley lo permita.

20. Cambios a esta Política de Privacidad

Dapta puede actualizar esta Política de Privacidad periódicamente para reflejar cambios en sus prácticas o en los Servicios. Cuando Dapta realice cambios, actualizará la fecha de “Última actualización” que figura al inicio de esta Política de Privacidad y publicará la versión actualizada en su sitio web. Si los cambios son sustanciales, Dapta proporcionará un aviso adicional, por ejemplo, por correo electrónico al titular de la cuenta o mediante un aviso dentro de los Servicios, antes de que los cambios entren en vigor.

21. Contacto y solicitudes de privacidad

Si tiene preguntas, inquietudes o solicitudes relacionadas con esta Política de Privacidad o con las prácticas de privacidad de Dapta, comuníquese con:

- **Empresa:** Dapta, Inc.
- **Departamento Legal:** legal@daptatech.com

Divulgaciones de privacidad específicas por jurisdicción

Las siguientes divulgaciones se aplican solo cuando la ley de privacidad de la jurisdicción correspondiente rige el tratamiento. Las disposiciones globales siguen siendo aplicables, salvo en la medida en que una divulgación local disponga otra cosa.

22. Divulgaciones de privacidad para los Estados Unidos

Los residentes de ciertos estados de EE. UU. pueden tener derechos adicionales conforme a las leyes estatales de privacidad. La disponibilidad y el alcance de esos derechos dependen del estado, la naturaleza del tratamiento, los umbrales y exenciones legales, y de si Dapta actúa para sus propios fines o únicamente como proveedor de servicios o encargado del tratamiento de un Cliente.

22.1 Derechos de privacidad estatales

Según la ley estatal aplicable, las personas que cumplan los requisitos pueden tener derecho a conocer la Información Personal o acceder a ella; corregir inexactitudes; solicitar su eliminación; obtener una copia portable; optar por excluirse de la venta, el intercambio, la publicidad dirigida o cierta elaboración de perfiles; limitar ciertos usos de la Información Personal sensible; apelar ciertas decisiones sobre solicitudes de privacidad; y recibir un trato no discriminatorio por ejercer sus derechos de privacidad.

22.2 Datos del Cliente

Cuando Dapta trata Información Personal únicamente como encargado del tratamiento, proveedor de servicios o contratista de un Cliente, la ley estatal de privacidad aplicable puede exigir que sea el Cliente, y no Dapta, quien responda directamente a las solicitudes de los consumidores. Dapta brindará asistencia según lo exijan la ley aplicable y el contrato.

23. Aviso de privacidad adicional para México

Esta Sección se aplica a los Datos Personales sujetos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de México y a otros requisitos mexicanos aplicables en materia de protección de datos. Esta Sección complementa las disposiciones generales de esta Política de Privacidad con información adicional aplicable a los Datos Personales que Dapta trata en México. Si existe algún conflicto entre esta Sección y las disposiciones generales de esta Política de Privacidad, esta Sección prevalecerá en la medida en que lo exija la ley mexicana.

23.1 Identidad y domicilio del Responsable

Cuando Dapta determina los fines y medios del tratamiento, el responsable es Dapta, Inc., una sociedad constituida en Delaware. Contacto: Departamento Legal, legal@daptatech.com.

23.2 Categorías de Datos Personales

Según la interacción, Dapta puede tratar datos de identificación; datos de contacto; información comercial y profesional; información de la cuenta y de autenticación; información de facturación y comercial; datos técnicos y de uso; Datos de Comunicaciones; grabaciones de audio; transcripciones; contenido de mensajería; datos de interacciones con IA; datos

de integraciones; y otros Datos del Cliente descritos en la Sección 4.

Los Datos del Cliente pueden contener Datos Personales sensibles cuando un Cliente decide tratar dicha información. Cuando Dapta actúe como Responsable y trate directamente Datos Personales sensibles, Dapta aplicará los requisitos adicionales de consentimiento y tratamiento que exija la ley mexicana.

23.3 Finalidades primarias

Las finalidades primarias pueden incluir prestar los Servicios; crear y administrar cuentas; autenticar usuarios; operar la funcionalidad de agentes de IA y flujos de trabajo; procesar comunicaciones; mantener integraciones; brindar soporte; facturación; seguridad y prevención del fraude; administrar la relación contractual; cumplir obligaciones legales; y proteger los derechos legales de Dapta. Cuando Dapta trata Datos del Cliente como proveedor de servicios, por lo general es el Cliente quien determina las finalidades subyacentes.

23.4 Finalidades secundarias

Dapta también puede usar información de contacto comercial para finalidades que no son necesarias para prestar los Servicios, como comunicaciones de marketing, actualizaciones de productos, encuestas, eventos y otras actividades promocionales, cuando la ley lo permita.

Las personas pueden negarse a estos usos secundarios o solicitar que Dapta deje de realizarlos escribiendo a legal@daptatech.com.

23.5 Limitación del uso o divulgación

Cuando legalmente corresponda, las personas pueden solicitar limitaciones a ciertos usos o divulgaciones de sus Datos Personales comunicándose con Dapta. La solicitud debe identificar a la persona, los Datos Personales de que se trate y el uso o la divulgación que la persona desea limitar.

23.6 Derechos ARCO

Con sujeción a la ley mexicana aplicable, las personas pueden ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (“Derechos ARCO”). El Acceso se refiere a los Datos Personales en posesión de Dapta y a las condiciones del tratamiento; la Rectificación permite corregir datos inexactos o incompletos; la Cancelación permite la cancelación o eliminación cuando legalmente proceda; y la Oposición permite oponerse al tratamiento en las circunstancias reconocidas por la ley. Las personas también pueden solicitar la revocación del consentimiento en la medida en que la ley lo permita.

23.7 Procedimiento para solicitudes ARCO

La solicitud debe contener información razonablemente suficiente para identificar a la persona, proporcionar un medio para recibir comunicaciones, acreditar la identidad o la representación, describir con claridad los Datos Personales de que se trate, identificar el derecho que se ejerce, describir la acción solicitada y proporcionar información razonablemente útil para localizar los Datos Personales. En el caso de la rectificación, el solicitante debe indicar la corrección que solicita y, cuando corresponda, aportar la documentación que la respalde.

Las solicitudes pueden enviarse a legal@daptatech.com. Con sujeción a la ley aplicable, Dapta comunicará su determinación dentro del plazo legalmente previsto y, si la solicitud resulta procedente, la hará efectiva dentro del plazo que exija la ley. El marco legal vigente prevé, por lo general, veinte (20) días para comunicar la determinación y quince (15) días para hacer efectiva una solicitud procedente, con sujeción a las ampliaciones y excepciones legales.

23.8 Revocación del consentimiento

Cuando el tratamiento se base en el consentimiento y la ley mexicana permita su revocación, la persona puede solicitar la revocación comunicándose con Dapta. Por lo general, la revocación no tiene efectos retroactivos y puede no estar disponible cuando el tratamiento siga siendo necesario o esté permitido con base en otro fundamento legal o excepción. La revocación puede afectar la capacidad de Dapta de prestar funcionalidades que dependan de los Datos Personales correspondientes.

23.9 Transferencias y tratamiento por proveedores de servicios

Dapta puede comunicar Datos Personales a proveedores de tecnología, infraestructura, comunicaciones, IA, seguridad, analítica, pagos y servicios profesionales que actúen por su cuenta. Cuando el proveedor trate Datos Personales por cuenta de Dapta y conforme a sus instrucciones, la relación puede recibir un tratamiento distinto conforme a la ley mexicana del de una transferencia a un tercero independiente. Dapta también puede transferir Datos Personales a terceros independientes cuando la ley lo exija o lo permita, cuando sea necesario para mantener o cumplir una relación jurídica, cuando esté relacionado con procedimientos legales o con una operación corporativa, o cuando se permita de otro modo con el consentimiento que se requiera.

Los Datos Personales pueden tratarse o almacenarse fuera de México, incluso cuando los proveedores o la infraestructura de Dapta se encuentren fuera de México. El tratamiento internacional se realizará de conformidad con la ley mexicana aplicable.

24. Información de privacidad adicional para Colombia

Esta Sección se aplica a los Datos Personales sujetos a la Ley 1581 de 2012 de Colombia, el Decreto 1074 de 2015, las disposiciones aplicables del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y otros requisitos colombianos aplicables en materia de protección de datos. Esta Sección complementa las disposiciones generales de esta Política de Privacidad con información adicional aplicable a los Datos Personales tratados en Colombia. Si existe algún conflicto entre esta Sección y las disposiciones generales de esta Política de Privacidad, esta Sección prevalecerá en la medida en que lo exija la ley colombiana aplicable.

24.1 Roles de responsable y encargado del tratamiento

Conforme a la ley colombiana, Dapta puede actuar como responsable del tratamiento cuando determina los fines y medios del tratamiento de Datos Personales, o como encargado del tratamiento cuando trata Datos Personales por cuenta de un Cliente y conforme a sus instrucciones.

Cuando Dapta actúa únicamente como encargado del tratamiento, el Cliente correspondiente actúa, por lo general, como responsable del tratamiento y le corresponde determinar cómo se atienden las solicitudes de los Titulares. Dapta brindará asistencia cuando así lo exijan la ley aplicable o sus obligaciones contractuales.

24.2 Autorización

Cuando Dapta actúe como responsable del tratamiento y la ley colombiana exija autorización, Dapta obtendrá una autorización adecuada, o se basará en ella, antes de tratar Datos Personales. La autorización informará al Titular sobre las finalidades para las que se tratarán los Datos Personales.

Cuando la ley colombiana prevea una excepción al requisito de autorización, Dapta podrá tratar Datos Personales de conformidad con dicha excepción.

Cuando Dapta actúe únicamente como encargado del tratamiento, por lo general el Cliente es responsable de obtener cualquier autorización exigida o de establecer de otro modo el fundamento legal necesario para el tratamiento de Datos Personales que realice el Cliente.

24.3 Derechos de los Titulares

Con sujeción a la ley colombiana aplicable, los Titulares pueden tener derecho a acceder a sus Datos Personales, conocerlos, actualizarlos y rectificarlos; solicitar prueba de la autorización cuando legalmente corresponda; obtener información sobre el uso que se ha dado a sus Datos Personales; solicitar la supresión de Datos Personales cuando la ley lo permita; revocar la autorización cuando la ley lo permita; presentar consultas y reclamos sobre el tratamiento de sus Datos Personales; y presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de cumplir los requisitos de procedimiento aplicables.

24.4 Consultas

Un Titular u otra persona legalmente autorizada puede presentar una consulta sobre los Datos Personales que Dapta trata como responsable del tratamiento escribiendo a legal@daptatech.com.

Dapta responderá la consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Si Dapta no puede responder dentro de ese plazo, informará a la persona solicitante los motivos de la demora y señalará la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles adicionales.

Cuando la solicitud se refiera a Datos del Cliente que Dapta trate por cuenta de un Cliente, Dapta podrá remitir la solicitud al Cliente correspondiente o ayudar al Cliente a responderla, según corresponda.

24.5 Reclamos

Un Titular u otra persona legalmente autorizada que considere que sus Datos Personales deben ser corregidos, actualizados o suprimidos, o que no se han cumplido las obligaciones de protección de datos aplicables, puede presentar un reclamo. El reclamo debe identificar al Titular, describir los hechos pertinentes, proporcionar información de contacto, describir la acción solicitada e incluir la documentación de respaldo pertinente para la solicitud.

Si el reclamo está incompleto, Dapta podrá solicitar información adicional dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo. Si la información solicitada no se proporciona dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de dicha solicitud, el reclamo podrá considerarse desistido.

Un reclamo completo se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Si Dapta no puede responder dentro de ese plazo, informará a la persona solicitante los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual no superará los ocho (8) días hábiles adicionales.

Cuando Dapta actúe como encargado del tratamiento y no le corresponda resolver el reclamo, podrá remitirlo al Cliente correspondiente o a otro responsable del tratamiento competente y ayudar con la respuesta según lo exijan la ley aplicable o sus obligaciones contractuales.

24.6 Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

Cuando corresponda, el Titular puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento correspondiente, según lo exige la ley colombiana.

24.7 Transferencias y transmisiones internacionales

Dapta puede usar servidores, infraestructura, afiliadas y proveedores de servicios ubicados fuera de Colombia. Cuando Dapta comunique Datos Personales fuera de Colombia, la operación puede constituir una “transferencia” o una “transmisión” internacional, según el rol del destinatario y la naturaleza del tratamiento. Dapta gestionará las transferencias y transmisiones internacionales de conformidad con los requisitos colombianos aplicables, incluidos los requisitos aplicables al tratamiento y las restricciones aplicables a las transferencias a otros responsables del tratamiento.

24.8 Datos sensibles y menores

Cuando los Datos Personales se consideren sensibles conforme a la ley colombiana, Dapta aplicará los requisitos reforzados que correspondan. Cuando Dapta actúe únicamente como encargado del tratamiento de Datos del Cliente, el Cliente es responsable de determinar si el tratamiento de datos sensibles es lícito y si se requieren autorizaciones o divulgaciones adicionales. El tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes se realizará de conformidad con los requisitos colombianos aplicables y con el interés superior y los derechos fundamentales del menor.

24.9 Información de contacto y área responsable de las solicitudes

Dapta, Inc. puede ser contactada en legal@daptatech.com. El Departamento Legal de Dapta es responsable de atender las consultas y reclamos de los Titulares.

24.10 Fecha de entrada en vigor

Esta Política de Privacidad está vigente a partir de la fecha de “Última actualización” indicada al inicio. Los Datos Personales permanecerán en las bases de datos de Dapta durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir los fines descritos en esta Política de Privacidad, de conformidad con la Sección 13.

FIN DEL DOCUMENTO