

Acuerdo de Tratamiento y Seguridad de Datos (DPSA)



Índice de contenido

	Definiciones	
CAPÍTULO 1	Autorización para Tratar Datos Personales del Cliente	1.1
CAPÍTULO 2	Responsable y Encargado	2.1
CAPÍTULO 3	Instrucciones del Cliente	3.1
CAPÍTULO 4	Devolución o Eliminación de los Datos Personales del Cliente	4.1
CAPÍTULO 5	Notificación de Incidentes de Datos	5.1
CAPÍTULO 6	Obligaciones de Confidencialidad del Personal de ChatSales	6.1
CAPÍTULO 7	Seguridad de los Datos	7.1
CAPÍTULO 8	Derechos de los Titulares	8.1
CAPÍTULO 9	Designación de Subencargados	9.1
CAPÍTULO 10	Declaraciones, Garantías y Compromisos del Cliente	10.1
CAPÍTULO 11	Transferencias de Datos Personales del Cliente	11.1
CAPÍTULO 12	Requisitos por Jurisdicción	12.1
CAPÍTULO 13	Ley Aplicable y Orden de Prelación	13.1
ANEXO 1	Medidas Técnicas y Organizativas de Seguridad	
ANEXO 2	Subencargados	

Acuerdo de Tratamiento y Seguridad de Datos (DPSA)

Este Acuerdo de Tratamiento y Seguridad de Datos ("DPSA") complementa los Términos del servicio de ChatSales (disponibles en trust.chatsales.app/legal/terminos) o cualquier otro acuerdo entre el Cliente y BobOffice, LLC, operadora de ChatSales ("ChatSales"), que regule el uso de los Servicios. Este DPSA regula el Tratamiento de los Datos Personales del Cliente. La Información Administrativa se trata conforme al Aviso de privacidad de ChatSales y este DPSA no le aplica.

Este DPSA, incluidos sus anexos, se considera aceptado por el Cliente y entra en vigor en la fecha en que el Cliente acepta los Términos del servicio. En caso de conflicto entre los Términos del servicio y este DPSA, prevalece este DPSA. Este DPSA sigue vigente hasta que terminen los Términos del servicio y, después, mientras ChatSales trate Datos Personales del Cliente.

Definiciones

Salvo que se indique otra cosa, los siguientes términos tienen el significado indicado. Los términos en mayúscula no definidos aquí tienen el significado de los Términos del servicio.

"Información Administrativa": información personal que el Cliente entrega a ChatSales para crear y administrar su cuenta, y la generada por el uso de los Servicios (por ejemplo, accesos de usuarios y contactos de facturación).

"Aviso de privacidad de ChatSales": la política publicada en trust.chatsales.app/legal/privacidad, según se actualice.

"Política de Seguridad de ChatSales": las medidas técnicas y organizativas descritas en el Anexo 1, que ChatSales puede actualizar sin reducir el nivel general de protección.

"Cliente": la persona o entidad que aceptó los Términos del servicio.

"Datos del Cliente": cualquier dato, incluida información personal, que el Cliente ingresa, carga, transmite o muestra mediante los Servicios, incluidos contactos, conversaciones, embudos, difusiones, formularios y fuentes de conocimiento de la IA.

"Datos Personales del Cliente": los datos personales contenidos en los Datos del Cliente. "Datos personales" significa cualquier información sobre una persona física identificada o identificable, incluida la "información personal" según las Leyes de Protección de Datos.

"Responsable": quien, solo o junto con otros, decide los fines y medios del Tratamiento de los Datos Personales del Cliente.

"Incidente de Datos": una violación de la seguridad de ChatSales que provoque la destrucción, pérdida, alteración, revelación o acceso no autorizados, accidentales o ilícitos, a Datos Personales del Cliente tratados por ChatSales.

"Leyes de Protección de Datos": todas las leyes de protección de datos y privacidad aplicables al Tratamiento de los Datos Personales del Cliente, incluidos el Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/679 ("RGPD"), el UK GDPR y la Data Protection Act 2018 del Reino Unido, la Ley Federal suiza de Protección de Datos, la California Consumer Privacy Act reformada por la California Privacy Rights Act ("CCPA") y otras leyes estatales de EE.UU., la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de México ("LFPDPPP"), la Lei Geral de Proteção de Dados de Brasil ("LGPD"), la Personal Data Protection Act 2012 de Singapur, la Personal Data Protection Act 2010 de Malasia y la Personal Data (Privacy) Ordinance (Cap. 486) de Hong Kong.

"Titular": la persona física a quien se refieren los Datos Personales del Cliente, incluido el "consumer" de la CCPA y el titular conforme a la LFPDPPP y la LGPD.

"Tratamiento": cualquier operación sobre Datos Personales del Cliente, incluida su obtención, registro, almacenamiento, uso, divulgación, transferencia, supresión o destrucción, o según lo definan las Leyes de Protección de Datos.

"Encargado": quien trata Datos Personales del Cliente por cuenta de un Responsable.

"Servicios": los servicios de ChatSales descritos en los Términos del servicio.

"Cláusulas Contractuales Tipo": las cláusulas contractuales tipo para transferencias internacionales adoptadas por la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de 4 de junio de 2021 y, para el Reino Unido, el Addendum de transferencias internacionales del Information Commissioner.

"Subencargado": cualquier tercero designado por ChatSales para tratar Datos Personales del Cliente por su cuenta conforme a la cláusula 9.

"Autoridad de Control": una autoridad con competencia sobre una Ley de Protección de Datos.

"Tercer País": un país fuera del Espacio Económico Europeo sin decisión de adecuación de la Comisión Europea.

CAPÍTULO 1

Autorización para Tratar Datos Personales del Cliente

- 1.1 Al cumplir sus obligaciones conforme a los Términos del servicio, ChatSales puede tratar Datos Personales del Cliente en relación con el almacenamiento, acceso y tratamiento de los Datos del Cliente como parte de los Servicios. Este DPSA establece las obligaciones de cada parte respecto de ese Tratamiento.
- 1.2 Cada parte cumplirá las Leyes de Protección de Datos que le apliquen respecto de los Datos Personales del Cliente.

CAPÍTULO 2

Responsable y Encargado

- 2.1 El Cliente es el Responsable (o, cuando actúa para sus propios clientes, un Encargado) y ChatSales es el Encargado (o Subencargado) respecto de los Datos Personales del Cliente.
- 2.2 ChatSales es responsable independiente solo de la Información Administrativa y de los datos que necesita para proteger, facturar y mejorar los Servicios, que trata conforme a su Aviso de privacidad. ChatSales no vende los Datos Personales del Cliente ni los comparte para publicidad.

CAPÍTULO 3

Instrucciones del Cliente

- 3.1 Este DPSA y los Términos del servicio, junto con la configuración y el uso que el Cliente haga de los Servicios (incluidos ajustes, automatizaciones, configuración de la IA y APIs), constituyen las instrucciones documentadas del Cliente para el Tratamiento de sus Datos Personales ("Instrucciones Documentadas").
- 3.2 ChatSales tratará los Datos Personales del Cliente solo para los fines de los Términos del servicio y conforme a las Instrucciones Documentadas, y avisará de inmediato al Cliente si no puede cumplirlas. Las instrucciones fuera de las Instrucciones Documentadas requieren acuerdo previo por escrito.
- 3.3 ChatSales avisará al Cliente si, a su juicio, una instrucción infringe las Leyes de Protección de Datos.

CAPÍTULO 4

Devolución o Eliminación de los Datos Personales del Cliente

- 4.1** Durante la suscripción, el Cliente puede recuperar, exportar y eliminar Datos Personales del Cliente desde los Servicios, y ChatSales los eliminará a solicitud escrita del Cliente, salvo que la ley lo prohíba.
- 4.2** Durante los 30 días siguientes al término de la suscripción o de los Términos del servicio, el Cliente puede exportar los Datos Personales restantes. Después, ChatSales los eliminará dentro de otros 30 días, incluidas las copias en poder de Subencargados, salvo que la ley obligue a conservarlos. Los respaldos se sobrescriben en el curso ordinario y siguen protegidos por este DPSA hasta entonces. ChatSales confirmará la eliminación por escrito a solicitud.

CAPÍTULO 5

Notificación de Incidentes de Datos

- 5.1** ChatSales notificará al Cliente sin demora injustificada y, en todo caso, dentro de 72 horas desde que tenga conocimiento de un Incidente de Datos, y tomará de inmediato medidas razonables para reducir el daño y proteger los Datos Personales del Cliente.
- 5.2** Para ayudar al Cliente con sus propias obligaciones de notificación, ChatSales describirá, en la medida razonable, la naturaleza del Incidente de Datos, las categorías y el número aproximado de Titulares y registros afectados, sus consecuencias probables, las medidas adoptadas o propuestas y un punto de contacto, y dará actualizaciones conforme tenga más información.
- 5.3** Un Incidente de Datos fallido no está sujeto a esta cláusula 5. Es fallido el que no produce acceso no autorizado a los Datos Personales del Cliente ni a los equipos o instalaciones que los almacenan, como pings y otros ataques de difusión a firewalls o servidores perimetrales, escaneos de puertos, intentos fallidos de inicio de sesión, ataques de denegación de servicio o captura de paquetes que no vaya más allá de los encabezados.
- 5.4** ChatSales no está obligada a revisar los Datos Personales del Cliente para identificar información sujeta a requisitos legales específicos, y su notificación o respuesta a un Incidente de Datos no implica reconocimiento de culpa o responsabilidad.
- 5.5** El Cliente es responsable de su uso de los Servicios y de las copias de Datos Personales que guarde fuera de ellos, incluido: (a) usar las funciones de seguridad de los Servicios, como roles y permisos de usuarios, de forma adecuada al riesgo; (b) proteger las credenciales, sistemas y dispositivos con que accede a los Servicios; y (c) respaldar sus Datos Personales según corresponda.

- 5.6** Las partes cooperarán de buena fe en cualquier notificación a Autoridades de Control o Titulares sobre un Incidente de Datos y se consultarán antes de hacer declaraciones públicas al respecto, sin retrasar ninguna notificación que exija la ley.

CAPÍTULO 6

Obligaciones de Confidencialidad del Personal de ChatSales

- 6.1** ChatSales asegurará que los Datos Personales del Cliente solo sean accesibles para su personal debidamente autorizado y, conforme a la cláusula 9, para sus Subencargados y su personal autorizado que necesite acceso para cumplir las obligaciones de ChatSales conforme a los Términos del servicio.
- 6.2** ChatSales asegurará que todas las personas autorizadas para tratar Datos Personales del Cliente estén obligadas a la confidencialidad y cumplan las obligaciones de este DPSA y las instrucciones del Cliente.

CAPÍTULO 7

Seguridad de los Datos

- 7.1** ChatSales implementa y mantiene medidas técnicas y organizativas adecuadas contra la destrucción, pérdida, alteración, revelación o acceso no autorizados, accidentales o ilícitos, a los Datos Personales del Cliente, descritas en el Anexo 1, que incluyen: (i) el cifrado de los Datos Personales del Cliente en tránsito y en reposo; (ii) garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (iii) la capacidad de restaurar a tiempo la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales tras un incidente físico o técnico; y (iv) probar, evaluar y valorar periódicamente la eficacia de estas medidas.
- 7.2** Los datos del Cliente, incluida la base de datos y los mensajes y archivos almacenados, se alojan en Amazon Web Services (AWS), cuyos centros de datos e infraestructura cuentan con las certificaciones independientes descritas en el Anexo 1.

CAPÍTULO 8

Derechos de los Titulares

- 8.1** Si ChatSales recibe una solicitud de un Titular sobre Datos Personales del Cliente que identifique al Cliente, le indicará que la presente al Cliente y se la remitirá al Cliente. El Cliente es responsable de responder, usando las funciones de los Servicios cuando corresponda (por ejemplo, para ver, editar, exportar o eliminar contactos).

- 8.2** Considerando la naturaleza del Tratamiento, ChatSales asistirá al Cliente con medidas técnicas y organizativas adecuadas, en la medida posible, para atender solicitudes de ejercicio de derechos de los Titulares, incluidos acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición, los derechos ARCO conforme a la LFPDPPP y los derechos conforme a la CCPA y la LGPD.

CAPÍTULO 9

Designación de Subencargados

- 9.1** El Cliente otorga a ChatSales autorización general por escrito para contratar Subencargados que traten Datos Personales del Cliente. ChatSales celebrará con cada Subencargado un acuerdo escrito con términos de protección de datos sustancialmente iguales, y no menos protectores, que este DPSA. Los Subencargados actuales se listan en el Anexo 2.
- 9.2** ChatSales avisará al Cliente por correo con al menos 30 días de anticipación antes de agregar o sustituir un Subencargado. El Cliente puede oponerse por motivos razonables de protección de datos dentro de 14 días desde el aviso. Si no se recibe oposición, el cambio se considera aceptado. Si las partes no resuelven una oposición de buena fe, el Cliente puede terminar los Servicios afectados y recibir el reembolso proporcional de lo prepago por ellos.
- 9.3** ChatSales sigue siendo plenamente responsable ante el Cliente del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de cada Subencargado.

CAPÍTULO 10

Declaraciones, Garantías y Compromisos del Cliente

- 10.1** El Cliente declara y se compromete a que, durante la vigencia: (a) los Datos Personales del Cliente se han obtenido y se obtendrán conforme a las Leyes de Protección de Datos, incluido el consentimiento u opt-in necesario para los mensajes que envía; (b) sus instrucciones a ChatSales cumplen las Leyes de Protección de Datos; (c) la transferencia de Datos Personales a ChatSales y su Tratamiento conforme a este DPSA están permitidos por las Leyes de Protección de Datos; y (d) evaluó que los Servicios son adecuados para sus fines y que las medidas del Anexo 1 ofrecen un nivel de seguridad apropiado.
- 10.2** El Cliente indemnizará a ChatSales por reclamaciones, pérdidas y costos derivados del incumplimiento de esta cláusula 10, sujeto a las limitaciones de los Términos del servicio.
- 10.3** Si ChatSales enfrenta una reclamación real o potencial relacionada con Datos Personales del Cliente tratados conforme a este DPSA, el Cliente entregará de inmediato la información razonablemente solicitada que sea relevante para la defensa.

CAPÍTULO 11

Transferencias de Datos Personales del Cliente

- 11.1** ChatSales puede almacenar y tratar Datos Personales del Cliente en los países donde ella o sus Subencargados tienen instalaciones, listados en el Anexo 2, conforme a la cláusula 11.2 y la cláusula 12.
- 11.2** Cuando el Tratamiento implique transferir Datos Personales sujetos al RGPD, al UK GDPR o a la ley suiza a un Tercer País, aplican las Cláusulas Contractuales Tipo según la cláusula 12A, salvo que aplique otro mecanismo reconocido. Las transferencias sujetas a otras Leyes de Protección de Datos se realizan con las salvaguardas que esas leyes exigen.

CAPÍTULO 12

Requisitos por Jurisdicción

- 12.1 A. Europa, Reino Unido y Suiza.** (a) ChatSales no tratará Datos Personales de la UE en un Tercer País salvo cumpliendo las obligaciones del importador de datos de las Cláusulas Contractuales Tipo: Módulo 2 (responsable a encargado) cuando el Cliente es Responsable, y Módulo 3 (encargado a encargado) cuando el Cliente es Encargado. (b) Para las Cláusulas Contractuales Tipo: aplica la cláusula 7 (incorporación); aplica la cláusula 9(a), opción 2 (autorización general, con el plazo de aviso de la cláusula 9.2 de este DPSA); no aplica la redacción opcional de la cláusula 11; la autoridad de control competente es la del establecimiento o representante del Cliente en la UE o, en su defecto, la Comisión de Protección de Datos de Irlanda; y las cláusulas 17 y 18 se rigen por las leyes y los tribunales de Irlanda. (c) El Cliente es el exportador y ChatSales el importador de datos, y los Anexos 1 y 2 completan los anexos de las Cláusulas Contractuales Tipo. (d) Para el Reino Unido aplica el Addendum de transferencias internacionales; para Suiza, las referencias al RGPD se entienden hechas a la Ley Federal suiza de Protección de Datos. (e) En caso de conflicto, prevalecen las Cláusulas Contractuales Tipo para los Datos Personales de la UE.
- 12.2 B. Estados Unidos.** (a) Para efectos de la CCPA, ChatSales actúa como "service provider" y, conforme a otras leyes estatales, como "processor". (b) ChatSales no: venderá ni compartirá Datos Personales del Cliente (incluido para publicidad conductual entre contextos); los conservará, usará ni revelará para fines distintos de prestar los Servicios, incluido cualquier otro fin comercial; los conservará, usará ni revelará fuera de la relación comercial directa con el Cliente; ni los combinará con información personal de otras fuentes, salvo lo que la ley permita. (c) ChatSales avisará al Cliente si ya no puede cumplir estas obligaciones. Términos como "sell", "share", "business purpose" y "service provider" tienen el significado de la CCPA.
- 12.3 C. México.** (a) Conforme a la LFPDPPP, el Cliente es el responsable y ChatSales el encargado. (b) ChatSales tratará los Datos Personales del Cliente solo según las instrucciones del Cliente y para las finalidades de su aviso de privacidad, guardará

confidencialidad, aplicará las medidas de seguridad del Anexo 1, asistirá con las solicitudes ARCO y los eliminará al terminar la relación conforme a la cláusula 4.

12.4 D. Brasil. Conforme a la LGPD, el Cliente es el controlador y ChatSales el operador.

ChatSales asistirá al Cliente con las solicitudes de los Titulares y los avisos a la ANPD, y las transferencias internacionales usarán un mecanismo reconocido por la LGPD, incluidas las cláusulas contractuales estándar de la ANPD cuando se requieran.

12.5 E. Singapur y Malasia. ChatSales actúa como data intermediary conforme a la PDPA de Singapur y como encargado conforme a la PDPA de Malasia. Protegerá los Datos Personales del Cliente con medidas de seguridad razonables, dejará de conservarlos cuando ya no sean necesarios para los Servicios y notificará los Incidentes de Datos conforme a la cláusula 5 para que el Cliente cumpla sus propias obligaciones de notificación.

CAPÍTULO 13

Ley Aplicable y Orden de Prelación

13.1 Este DPSA se rige por las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos, salvo cuando las Cláusulas Contractuales Tipo o una Ley de Protección de Datos exijan otra ley aplicable para las materias que regulan.

13.2 En caso de conflicto, prevalecen en este orden: (1) las Cláusulas Contractuales Tipo u otro mecanismo de transferencia, cuando apliquen; (2) la cláusula 12; (3) el resto de este DPSA; (4) los Términos del servicio.

ANEXO 1

Medidas Técnicas y Organizativas de Seguridad

ChatSales mantiene un programa de privacidad y seguridad para proteger los Datos del Cliente, que incluye las siguientes medidas.

Medida	Descripción
Seguridad de los datos	Cifrado de datos en tránsito con TLS 1.2 o superior y en reposo con AES-256 o equivalente; clasificación de datos; controles de autenticación y acceso a nivel de red, sistema y aplicación.
Control de acceso	Acceso por roles con mínimo privilegio; cuentas únicas sin credenciales compartidas; autenticación multifactor para acceso administrativo; revocación inmediata al cambiar funciones. Dentro del producto, el Cliente controla los roles (Administrador, Editor, Agente) y permisos de cada usuario, incluido si un agente puede ver todos los chats o contactos, o exportar datos.
Seguridad de red	Aislamiento de las redes de producción, desarrollo y oficina; firewalls y segmentación de red; protección DDoS y límites de solicitudes en el borde.
Seguridad de aplicaciones	Prácticas de desarrollo seguro, parches de dependencias, análisis de seguridad automatizados y evaluaciones periódicas de vulnerabilidades.
Alojamiento en AWS	La base de datos y los mensajes y archivos almacenados se alojan en Amazon Web Services. AWS cuenta con certificaciones y atestaciones auditadas de forma independiente, incluidas ISO/IEC 27001, 27017, 27018 y 27701, SOC 1, SOC 2 Tipo II y SOC 3, PCI DSS Nivel 1 y CSA STAR (publicadas en aws.amazon.com/compliance). Bajo el modelo de responsabilidad compartida de AWS, AWS protege la infraestructura y ChatSales protege lo que corre sobre ella.
Seguridad física y ambiental	Los centros de datos de AWS aplican controles estrictos de acceso físico, vigilancia 24/7 y protecciones ambientales y de energía.
Canales de mensajería e IA	Las conexiones de WhatsApp usan la plataforma oficial WhatsApp Business de Meta; Instagram y Messenger usan las API oficiales de Meta. Las respuestas asistidas por IA funcionan solo donde el Cliente las activa, y los datos enviados al proveedor del modelo de IA por su API no se usan para entrenar sus modelos.
Gestión de incidentes	Monitoreo activo del servicio con un proceso definido de respuesta a incidentes, que permite detectar, atender y notificar a tiempo los incidentes de seguridad (cláusula 5).

Personas	Obligaciones de confidencialidad para todo el personal con acceso a Datos Personales del Cliente; políticas de seguridad revisadas al menos una vez al año.
----------	---

ANEXO 2

Subencargados

Subencargados vigentes a septiembre de 2026. Los cambios se avisan conforme a la cláusula 9.2.

Subencargado	Finalidad	Lugar
Amazon Web Services, Inc.	Base de datos, alojamiento y almacenamiento de mensajes y archivos	Estados Unidos, Hong Kong y otras regiones de AWS
Google LLC (Google Cloud)	Servicios en la nube	Regiones configurables
Meta Platforms, Inc. / Meta Platforms Ireland Ltd	Mensajería por WhatsApp Business Platform, Instagram y Messenger	Estados Unidos, Irlanda / global
OpenAI, L.L.C.	Modelo de IA para respuestas asistidas (solo si se activa)	Estados Unidos
Render Services, Inc.	Alojamiento del servicio de asistente de IA	Estados Unidos
Cloudflare, Inc.	Sitio web, seguridad perimetral y protección DDoS	Red perimetral global
Stripe, Inc.	Procesamiento de pagos (solo facturación)	Estados Unidos



Contáctenos para cualquier consulta

BobOffice, LLC (ChatSales)

info@chatsales.app

WhatsApp +1 302 314 2292

trust.chatsales.app