

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política se actualizó por última vez el 10 de enero de 2024.

En FRANKIMPORT CIA. LTDA, (en adelante “Nosotros” o “FRANKIMPORT”), estamos comprometidos en mantener la privacidad de nuestros clientes y potenciales clientes (en adelante “Cliente”) conforme esta Política de Privacidad (en adelante “Política”); en especial, en aquella relación o transacciones que se puedan generar a través del portal web de FRANKIMPORT. Para tal finalidad, hemos desarrollado la presente Política de Privacidad.

Esta Política expone los principios consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (“LOPDP”), su Reglamento, y la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

El presente instrumento se aplica a las relaciones comerciales que se generen a través de nuestro portal web. Entendemos que los clientes utilizan nuestros canales electrónicos, como el Sitio Web, para diversas actividades, como el contacto con nosotros, solicitar cotizaciones, la búsqueda de productos y su información detallada, entre otros.

Al utilizar nuestros servicios en el Sitio Web, los clientes ingresan información privada y datos personales. Esta Política de Privacidad tiene como objetivo ayudarles a comprender qué datos recopilamos, por qué los recopilamos y cómo los utilizamos. También se detallan las medidas de seguridad implementadas para proteger dicha información.

Al acceder, usar y proporcionar sus datos a través del Sitio Web, usted autoriza a FRANKIMPORT para que de forma libre y voluntaria efectúe a su discreción el tratamiento de datos personales, crediticios y/o datos no públicos propios y/o de mi representado (en adelante “datos”), incluyendo aquellos que pueda enviar y/o entregar a posteriori o que FRANKIMPORT llegare a conocer, recibir y/o acceder por cualquier medio, así como el acceso, uso, tratamiento y recolección de datos que se realice este Sitio Web, acepta esta Política y las prácticas que se detallan a continuación, deslindando de toda responsabilidad a FRANKIMPORT por el contenido de la misma, asumiendo que toda la información es de su exclusiva propiedad, siendo el titular de la misma y, no por interpuesta persona, por lo que cualquier información errónea, incompleta, falsa y/o utilizada con fines fraudulentos, doloso o similar no genera responsabilidad alguna a FRANKIMPORT, a sus accionistas, directores, administradores, personeros, colaboradores y Clientes.

FRANKIMPORT es responsable de la base de datos que se genera a través de la interacción con nuestro Sitio Web. Nuestra sede principal se encuentra en la Av. República, E9-52, Quito- Ecuador. Puede comunicarse con nosotros al teléfono (02) 2249539 o al correo electrónico (indicar correo electrónico)

1. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE Y SU ACEPTACIÓN

La información que FRANKIMPORT recopila es aquella que el Cliente ingresa para acceder e interactuar con los distintos servicios y productos que contiene el Sitio Web. El tratamiento que damos a esta información se ajusta a lo establecido en la LOPDP. En consecuencia, al acceder al Sitio Web y continuar en él, usted de forma clara y expresa acepta y consciente en la entrega y uso de información poniéndola a disposición de FRANKIMPORT.

2. INFORMACIÓN QUE RECIBE Y ALMACENA FRANKIMPORT

La información, comunicación y datos (“datos”) recopilada acerca de usted que es proporcionada de forma directa y/o indirecta a través de cualquier medio incluyendo: contratos, cotizaciones, formularios, cuestionarios, Sitios web y otros documentos la cual será tratada conforme esta Política, es aquella que usted proporciona al momento de registrarse en el Sitio Web. Tal información incluye datos como: nombres, apellidos, correo electrónico.

El Sitio Web contiene un catálogo de productos que permite al cliente solicitar cotizaciones o información proporcionando los datos personas como: nombres, apellidos, correo electrónico.

3. INFORMACIÓN OBTENIDA DE TERCEROS E INFORMACIÓN PÚBLICA

FRANKIMPORT está en capacidad de recopilar información a través de bases públicas, llamadas telefónicas con el centro de atención a nuestros clientes (Call Center), a través de aplicaciones interactivas. Por lo tanto, usted declara y acepta que la información que sea recopilada y/o tratada por FRANKIMPORT, por cualquiera de estos medios, es de su propiedad y fidedigna, autorizando a FRANKIMPORT su uso para los fines referidos en la presente Política.

Terceras partes nos proporcionan información adicional sobre usted, incluidas las siguientes: buró de crédito, información médica, historial laboral, fuentes de referencia, datos de contacto, entre otros. Entidades de informes de crédito que, con fines de prevención del fraude, nos proporcionan información relacionada con la identidad y otros.

Además, accederemos a información basada en la ubicación o recopilaremos marcadores de ubicación de su dispositivo móvil o basados en su dirección IP. Utilizaremos esta información para proporcionarle notificaciones relacionadas con nuestras oficinas, información sobre devoluciones, ofertas locales u otros datos que pensemos que serán útiles para ofrecerle mejores servicios. No utilizamos esta información para localizarle de forma específica por ninguna otra razón que no sea la de prestarle nuestros servicios. Con su consentimiento, nuestra aplicación utilizará la cámara de su dispositivo. Si nos ha

permitido utilizar su información de ubicación o la cámara de su dispositivo en el pasado y desea anular este permiso, modifique los ajustes en su dispositivo.

Nuestro Sitio Web recoge y almacena de forma automática información sobre la actividad de sus Usuarios/Clientes. Tal información puede incluir la URL de la que provienen (estén o no en el Sitio Web FRANKIMPORT), a qué URL acceden seguidamente, qué navegador están utilizando, y sus direcciones IP, las páginas visitadas, cookies y las búsquedas realizadas.

Para que el Sitio Web funcione de forma correcta se utilizan cookies propias y de terceros. Ver política de cookies.

Además, sus datos son utilizados en recolección, conservación y divulgación entregada o recibida por cualquier medio, incluyendo diferentes canales electrónicos y físicos que utiliza FRANKIMPORT para el desarrollo de sus actividades, comercio o transacciones.

4. ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información personal es recolectada y almacenada en servidores utilizados por FRANKIMPORT con fines de respaldo o back up de información, para Recuperación en Caso de Desastres Tecnológicos. En consecuencia, usted, como cliente de FRANKIMPORT y/o usuario del Sitio Web, reconoce y declara que consiente con los procedimientos de almacenamiento y protección de información implementados por FRANKIMPORT.

Nosotros resguardamos su Información Personal de acuerdo a estándares y procedimientos de seguridad y confidencialidad señalados en Ecuador. FRANKIMPORT NO garantiza la seguridad de la información. FRANKIMPORT realizará a su criterio los actos para disminuir o minimizar brechas de seguridad o similares y cumple con la normativa nacional aplicable.

FRANKIMPORT ha adoptado las medidas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, según la naturaleza de los datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de evitar, en la medida de lo posible y siempre según el estado de la técnica, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. El Cliente reconoce de forma expresa que los datos personales de los usuarios de FRANKIMPORT que sean tratados durante el desarrollo del contrato y/o relación contractual son responsabilidad exclusiva de FRANKIMPORT, por lo que el Cliente no deberá tratarlos para otras finalidades que no sean las de contacto para la prestación del servicio que contraten de recogida y entrega de los productos requeridos.

Sin embargo, FRANKIMPORT no tendrá responsabilidad alguna por los actos o hechos que se pudieran derivar de interferencias, interrupciones, virus informáticos, o fallas al funcionamiento del sistema, que pudiera derivarse por intromisiones ilegítimas de terceros, bloqueos en el funcionamiento operativo, o por fallas o deficiencias de sobrecarga en el sistema por virus de software o archivos o programas diseñados para interrumpir,

destruir o limitar la integridad y/o funcionalidad de cualquier software computacional o hardware o equipo asociado con este Sitio. FRANKIMPORT se compromete a velar por la exactitud, la actualización y el contenido del Sitio.

Mediante esta Política, FRANKIMPORT garantiza al Cliente que aplica y aplicará las medidas adecuadas de protección y queda obligado a respetar la legislación por su condición de encargado de tratamiento o similar, a destruir los datos cuando la finalidad se haya cumplido y, en todo caso, cuando finalice la relación con FRANKIMPORT.

5. PRIVACIDAD DE LOS MENORES DE EDAD

El Sitio Web, plataforma y marketing no están dirigidos a menores de 18 años y no se recopila de manera intencionada información personal relativa a ellos. No obstante, si cree que un menor de edad nos ha proporcionado su información personal y necesita solicitar su eliminación, póngase en contacto con nosotros a través del enlace de la parte superior de esta página.

6. ¿CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS?

Utilizamos la información que recopilamos de usted o sobre usted para brindarle nuestros bienes y/o servicios y con los siguientes fines:

- a) Cuando es necesario enviar una cotización y ofrecerle nuestros productos durante su periodo de validez.
- b) Cuando es necesario firmar un contrato con usted y ofrecerle nuestros productos durante su periodo de validez.
- c) Proporcionar servicio de atención al cliente relacionado con sus interacciones con nosotros o para responder a su consulta.
- d) Inscribirle en nuestro sistema y/o plataforma.
- e) Cuando es necesario para cumplir con una obligación legal o judicial.
- f) Compartir información con las autoridades gubernamentales y reguladoras cuando lo exija la ley o en respuesta a un proceso, una obligación o una solicitud judicial.
- g) Proteger nuestros derechos legales y gestionar la seguridad de nuestras redes y propiedades. Por ejemplo, usaremos sistemas de cámaras para garantizar la seguridad de nuestras instalaciones y mantendremos listas de clientes que suponen un riesgo de impago o seguridad.
- h) Compartir sus datos con terceros para prevenir el fraude y proteger nuestros intereses y derechos comerciales, así como la privacidad, la seguridad y la propiedad, o los de un colectivo; haremos esto para cobrar facturas o valores sin pagar.
- i) Compartir sus datos con terceros de forma que podamos buscar soluciones o limitar los daños con los que tratamos, o bien aplicar las condiciones de cualquier contrato y/o política. También compartiremos sus datos con terceros si se atenta contra los derechos de otro individuo.

Con su consentimiento podemos brindarle los siguientes servicios:

- a) Ofrecerle productos más apropiados para satisfacción de sus necesidades, por lo cual podremos requerir información adicional de sus datos personales.
- b) Enviarle mensajes con comunicaciones urgentes.

7. RETENCIÓN DE SUS DATOS.

Conservamos su información personal durante el tiempo que necesitamos para cumplir con nuestros objetivos.

Para los fines de marketing conservamos datos vinculados a cookies y otros identificadores en línea hasta un máximo de cinco años. Asimismo, conservamos otra información de marketing, como datos asociados al número celular o por correo electrónico.

Cotizaciones de productos que se realicen en el sitio web, considerando que el cliente haya seleccionado los productos de su interés.

Consultas relacionadas con el servicio de atención al cliente: conservamos las consultas generales durante un año.

Conservamos facturas por siete años.

Disputas y cumplimiento de la ley: si nos vemos involucrados en litigios o investigaciones gubernamentales o de organismos reguladores, conservamos los datos a lo largo de todo el periodo de litigio o investigación y durante los siguientes cinco años. Si un acuerdo establece que debemos conservar los datos durante más tiempo, entonces lo haremos durante el periodo necesario para aplicar el acuerdo. Si proporcionamos datos a las autoridades, mantenemos un registro de ello durante un año después de la finalización de la investigación.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, imágenes, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de FRANKIMPORT o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes ecuatorianas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de FRANKIMPORT tanto en Ecuador como en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a FRANKIMPORT.

Usted no podrá vender, ceder, comercializar, transmitir, distribuir, alterar, reproducir, transformar, publicar, copiar, editar, adaptar, u obtener cualquier ventaja económica de la

información publicada en este Sitio, sin autorización previa y por escrito de FRANKIMPORT.

Todos los derechos no expresamente otorgados en este documento son reservados por FRANKIMPORT o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de FRANKIMPORT. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de FRANKIMPORT, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de FRANKIMPORT, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

FRANKIMPORT respeta la propiedad intelectual de otros. Si crees que tu trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros.

9. CON QUIÉN COMPARTIMOS INFORMACIÓN

a) Terceros

Compartiremos sus datos con terceros como: (1) proveedores de pagos, administración y asistencia técnica u otros socios; (2) nuestros proveedores de servicios como selección de personal, a través de distintas plataformas de la web, que incluyen redes sociales. De igual forma, las redes sociales nos permiten compartir información agregada o anónima acerca de nuestros clientes, para que puedan enviar mensajes de publicidad personalizados en nuestro nombre, analizar, mejorar y gestionar nuestros datos, dirigir servicios de análisis móviles, además de mantener y mejorar nuestros servicios (en virtud de los acuerdos de confidencialidad pertinentes); (3) otros.

b) Autoridades gubernamentales

Sus datos personales también pueden compartirse con autoridades gubernamentales como se ha descrito.

10. PREFERENCIAS DE MARKETING

El Cliente tiene derecho a oponerse al marketing directo, así como a la creación de perfiles con fines de marketing directo. Podrá rechazar las comunicaciones de marketing directo FRANKIMPORT siguiendo las instrucciones incluidas en las comunicaciones que reciba. También puede ponerse en contacto con (indicar correo electrónico) directamente.

11. SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tiene derecho de oposición y rectificación de conformidad con la LOPDP y tiene derecho a interponer una reclamación ante un órgano de control en relación con nuestro procesamiento de su información personal y/o la forma en que hemos respondido o gestionado cualquier duda que nos haya planteado, solo una vez que se haya negado su petición concreta y solicitada de forma correcta a Nosotros.

En caso de querer ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y/o portabilidad reconocidos por la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, el Cliente deberá solicitar su ejercicio a través de la dirección (indicar correo electrónico) o dirigiendo un oficio que puede ser entregado en la sede matriz, manteniendo una sinergia con la forma y contenido de acuerdo con la legislación ecuatoriana.

Nos reservamos el derecho a no permitir el acceso a su información o de limitar sus derechos (si dicha divulgación está prohibida por ley o si se pueden violar los derechos de otra persona). En algunos casos, esto puede significar que podremos conservar su información personal incluso si usted retira su consentimiento cuando esté autorizado o permitido por esta Política o por Ley.

De conformidad con la legislación ecuatoriana, en especial la LOPDP, los datos de carácter personal que sean facilitados a efectos de la celebración y ejecución durante la relación entre ellos serán objeto de tratamiento automatizado y podrán formar parte de los ficheros titularidad de FRANKIMPORT, siendo el responsable del fichero FRANKIMPORT (o a quien ella delegue), para las finalidades propias de gestión del servicio ofrecido a través de la plataforma online (esto es, facilitarle a los mensajeros cualquier información que soliciten y gestionar el envío de información comercial y promocional que pueda resultar de su interés), así como para su conocimiento, recopilación, tratamiento y decisiones.

El Cliente declara conocer y se obliga a cumplir la legislación ecuatoriana en materia de Protección de Datos Personales en el desarrollo de sus respectivas actividades económicas, comprometiéndose a tratar los Datos Personales e información confidencial obtenida durante el desarrollo de su relación con FRANKIMPORT de acuerdo con dicha normativa. Asimismo, el Cliente guardará la más estricta confidencialidad respecto a la información comercial o de negocio de carácter reservado relativa de ella, así como del Cliente y/o usuarios a la que haya tenido acceso de su actividad.

El Cliente acepta de manera expresa que pueda ser valorado por colaboradores de FRANKIMPORT, esto es por Nosotros, así como por los comercios que utilicen la Plataforma (que incluye formularios, cotizaciones, cuestionarios, redes sociales y otras fuentes de información o de relación con terceros). Toda vez que son los usuarios y/o clientes beneficiarios de la prestación de bienes y/o servicios ofrecida al Cliente.

Los datos, información y comunicaciones (“datos”) del Cliente podrán ser cedidos, transferidos, prestados o entregados bajo cualquier título o modo a las sucursales que

posee FRANKIMPORT, o a terceros para poder cumplir con las finalidades establecidas por FRANKIMPORT. En caso de ceder los datos a empresas que se encuentren fuera del territorio de Ecuador, FRANKIMPORT realizará la transferencia internacional de datos a través de los mecanismos aceptados en la normativa de aplicación.

FRANKIMPORT, durante el desarrollo de la relación con el Cliente podrá subcontratar con terceros la prestación de determinados bienes y/o servicios, pudiendo el tercero requerir el acceso a Datos Personales gestionados por FRANKIMPORT.

El Cliente será responsable, durante y posteriormente al vínculo contractual con FRANKIMPORT por las infracciones en que pudiera incurrir en caso de utilizar los datos para una finalidad distinta a la prevista en esta Política y/o por no establecer las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos recibidos.

Estos datos serán facilitados a los usuarios que realicen órdenes a través de la Plataforma para que puedan contactar con el Cliente durante la ejecución del mandato otorgado y para poder valorar el servicio ofrecido por el Cliente a través del sistema de excelencia implantado, sin que puedan utilizar sus datos para otras finalidades que las aquí descritas. Sus datos también podrán ser cedidos a terceros. Estos datos se conservarán durante el tiempo de duración de la relación comercial y serán cancelados a los cinco años desde la fecha de finalización de ésta. Esta Política está sometida a la legislación de la República de Ecuador.

12. OTROS TÉRMINOS

Si un tribunal encuentra que una parte específica de esta política de privacidad es contraria a derecho, el resto continuará vigente. Cualquier cambio que hagamos a esta política de privacidad en el futuro, serán publicados en esta página y, de ser apropiado, le notificaremos dicho cambio.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

El uso de este Sitio y la aplicación de la política de privacidad aquí contenidas, se someterán a las leyes de la República de Ecuador.

Cualquier dificultad que se suscite entre las partes de este contrato respecto de la existencia, validez, exigibilidad, resolución, término, interpretación, aplicación, cumplimiento o suscripción del mismo será sometido a la resolución de los tribunales de Quito, D.M.

14. CAMBIOS EN ESTAS POLÍTICAS

Cuando sea necesario actualizaremos esta Política sin necesidad de notificación alguna.