Política de Privacidad y Protección de Datos Personales — Furbuddy

Vigencia: 1 de noviembre de 2026 | Jurisdicción: República de El Salvador | Validez: Documento Legal Vigente

1. Declaración de Compromiso y Finalidad

En Furbuddy (furbuddy.xyz), valoramos la confianza que depositas en nosotros al elegir nuestros productos y servicios para el bienestar de tu mascota. Esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales describe de manera clara, transparente y comprensible cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos, protegemos y compartimos tu información personal y los datos de tu animal de compañía cuando navegas o compras en nuestra tienda en línea.

Nuestras prácticas de privacidad están diseñadas en estricto cumplimiento con la Ley de Comercio Electrónico, la Ley de Protección al Consumidor, el Código Tributario de El Salvador y las mejores prácticas internacionales de seguridad digital.

2. Información que Recopilamos

Recopilamos únicamente la información necesaria para brindarte una experiencia de compra eficiente, personalizada y segura:

2.1. Datos de Identificación y Contacto del Tutor

- Nombres y Apellidos completos.
- Número de teléfono móvil: Utilizado principalmente para la coordinación logística de entrega y soporte postventa a través de WhatsApp Business.
- Dirección de correo electrónico: Utilizada para enviar la confirmación del pedido, actualizaciones de despacho, encuestas de satisfacción y la remisión de la factura electrónica.
- Dirección exacta de entrega: Departamento, municipio, colonia/urbanización, calle, número de casa/apartamento y puntos de referencia indispensables para el operador de mensajería (3PL).

2.2. Datos Tributarios y de Facturación (DTE)

- Documento Único de Identidad (DUI) o Número de Identificación Tributaria (NIT / NRC): Solicitados exclusivamente para dar cumplimiento a las exigencias normativas del Ministerio de Hacienda de El Salvador para la emisión y transmisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

2.3. Datos de la Mascota (Perfil de Bienestar)

- Nombre de la mascota, especie (perro o gato), raza, edad, peso aproximado y hábitos de mordida o sensibilidades.
- Finalidad: Estos datos se solicitan de forma voluntaria para orientar al tutor en la selección de la talla correcta de arneses ergonómicos, nivel de resistencia de rompecabezas olfativos, capacidad adecuada de fuentes de agua y artículos educativos afines.

2.4. Datos de Navegación, Cookies y Dispositivos

- Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas en furbuddy.xyz, tiempo de permanencia y productos añadidos al carrito de compras, recabados mediante cookies estándar de WooCommerce y herramientas de analítica web.

3. Seguridad en Pagos y Tarjetas Bancarias

> **[AVISO OBLIGATORIO]**
> Furbuddy NO recopila, NO procesa, NO almacena ni tiene acceso en ningún momento a los números completos de tus tarjetas de crédito o débito, fechas de vencimiento ni códigos de seguridad (CVV/CVC).

El procesamiento de todos los pagos con tarjeta de crédito o débito (Visa y Mastercard) se realiza a través de la pasarela de pagos certificada Wompi (respaldada por Banco Agrícola / Bancolombia).

- La pasarela Wompi opera bajo la certificación internacional de máxima seguridad PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) Nivel 1, empleando cifrado SSL/TLS de extremo a extremo.
- Furbuddy únicamente recibe de Wompi un identificador de confirmación de pago (token/referencia de aprobación o denegación) para autorizar el despacho de la orden.

4. Finalidades del Tratamiento de Datos

Utilizamos tu información personal exclusivamente para los siguientes propósitos legítimos:

1. Gestión Operativa de Compras: Procesar órdenes, validar la recepción de pagos y despachar los productos solicitados.
2. Coordinación Logística y Entregas: Compartir los datos esenciales de entrega (nombre, teléfono de contacto y dirección con referencias) con nuestros operadores logísticos tercerizados (3PL) para la entrega puerta a puerta.
3. Facturación Electrónica: Emitir y certificar las facturas y comprobantes tributarios ante el Ministerio de Hacienda y enviártelos por vía electrónica.
4. Atención al Cliente y Postventa: Responder tus dudas, gestionar garantías, cambios o devoluciones a través de nuestro canal de WhatsApp Business o correo electrónico.
5. Comunicaciones Promocionales y Educativas (Previa Autorización): Enviar boletines del blog, recetas saludables, alertas de reposición o promociones especiales cuando hayas otorgado tu consentimiento expreso.

5. Política de Mensajería y Marketing Ético (WhatsApp y Correo)

Furbuddy practica una política de cero tolerancia al spam:

- Comunicaciones Transaccionales: Los mensajes sobre el estado de tu pedido, guía de rastreo y entrega son indispensables para el cumplimiento del servicio.
- Comunicaciones Promocionales: Solo recibirás contenido comercial, descuentos o artículos de bienestar si activaste la casilla de suscripción voluntaria al registrarte o en el checkout.
- Mecanismo de Desuscripción (Opt-Out):
- En WhatsApp: Puedes revocar tu consentimiento en cualquier momento enviando la palabra "STOP", "ALTO" o "BAJA" a nuestro número oficial de atención.
- En Correo Electrónico: Puedes hacer clic en el enlace "Darse de baja" o "Unsubscribe" ubicado al pie de cada correo promocional.
- Tu solicitud será procesada de inmediato, sin costo ni penalización alguna.

6. Transferencia y Divulgación de Datos a Terceros

Furbuddy no vende, no alquila, no comercializa ni cede tus datos personales a empresas de publicidad ni a terceras partes ajenas a nuestra operación.

Tus datos únicamente se comparten con los siguientes proveedores estrictamente necesarios para la prestación del servicio:

- Operadores de Logística y Encomienda (3PL): Proveedores de mensajería nacional autorizados que realizan la entrega física de tu pedido.
- Pasarela de Pago Wompi: Entidad financiera encargada del cobro electrónico.
- Ministerio de Hacienda: Autoridad fiscal de El Salvador receptora de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).
- Proveedor de Infraestructura Web: Hostinger International Ltd., cuyos servidores seguros alojan la plataforma WordPress/WooCommerce bajo protocolos de protección perimetral, firewall y certificados SSL activos.

7. Uso de Cookies y Tecnologías de Rastreo

El sitio furbuddy.xyz utiliza cookies para mejorar tu experiencia de usuario:

- Cookies Técnicas y Esenciales: Imprescindibles para que WooCommerce recuerde los artículos en tu carrito de compra, mantenga abierta tu sesión de usuario y permita el funcionamiento del checkout.
- Cookies de Rendimiento y Analítica: Permiten medir de forma agregada y anónima el tráfico web, páginas más visitadas y tasa de rebote (p. ej., Google Analytics).
- Cookies de Publicidad y Redes Sociales: Píxeles de seguimiento (como Meta Pixel o TikTok Ads) utilizados para medir la efectividad de nuestras campañas de pauta digital y mostrar anuncios pertinentes a usuarios interesados en el cuidado animal.

El Usuario puede configurar o deshabilitar el uso de cookies en cualquier momento desde las opciones de configuración de su navegador web (Chrome, Safari, Edge, Firefox). Ten en cuenta que deshabilitar cookies técnicas puede afectar el correcto funcionamiento del carrito de compras.

8. Derechos del Titular de los Datos (Derechos ARCO)

Como titular de tu información, tienes derecho a ejercer en cualquier momento los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO):

- Acceso: Conocer qué datos personales tenemos almacenados sobre ti y tu mascota.
- Rectificación: Solicitar la corrección o actualización de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- Cancelación/Supresión: Solicitar la eliminación total de tu cuenta y datos de nuestros registros, siempre que no exista una obligación legal o tributaria de conservación (como el archivo fiscal de facturación DTE exigido por Hacienda).
- Oposición: Negarte al uso de tus datos para finalidades publicitarias o de mercadeo directo.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, basta con enviar una solicitud formal por escrito a nuestro equipo:

- Correo Electrónico: privacidad@furbuddy.xyz o soporte@furbuddy.xyz
- WhatsApp de Atención al Cliente: [+503 7000-0000]
- Tiempo de respuesta: Máximo cinco (5) días hábiles tras la recepción y validación de la identidad del solicitante.

9. Seguridad y Resguardo de la Información

Furbuddy implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizativas para salvaguardar tu información frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida. Nuestra web opera bajo cifrado HTTPS con certificado SSL de 256 bits, bases de datos protegidas con contraseñas robustas y políticas de acceso restringido solo al personal operativo indispensable del proyecto.

10. Modificaciones a la Política de Privacidad

Furbuddy se reserva el derecho de actualizar esta Política de Privacidad periódicamente para reflejar mejoras en nuestros sistemas, nuevas funcionalidades del e-commerce o modificaciones en el marco legal salvadoreño. Toda actualización será publicada en esta misma página indicando la fecha de última revisión.