

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Responsable del Tratamiento: Faciliter AI, una Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU)

Dirección registrada: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia

Número de IVA: FR14938793775

Contacto: contact@faciliter.ai

Delegado de Protección de Datos: dpo@faciliter.ai

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 1 de febrero de 2026

1. INTRODUCCIÓN

Faciliter AI ("nosotros", "nosotras", "nuestro") está comprometido con la protección de su privacidad y datos personales. Esta Política de Privacidad explica cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos sus datos personales cuando utiliza la plataforma MyFAQ y los servicios relacionados (el "Servicio").

Esta política aplica a todos los usuarios del Servicio, incluyendo administradores de organizaciones, miembros del equipo invitados y visitantes de nuestro sitio web.

2. DATOS QUE RECOLECTAMOS

2.1 Información de Cuenta

Al registrarse o ser invitado a utilizar el Servicio, recopilamos:

- Nombre (nombre y apellido)
- Dirección de correo electrónico
- Nombre de la empresa y sitio web
- País de residencia
- Preferencias de idioma
- Cargo (opcional)

2.2 Datos de Uso

Recopilamos automáticamente información sobre cómo utiliza el Servicio:

- Datos de registro (dirección IP, tipo de navegador, información del dispositivo)
- Uso de funciones y patrones de interacción
- Volúmenes de consultas y métricas de rendimiento del servicio
- Registros de errores para depuración e mejora

2.3 Datos de Contenido

Procesamos el contenido que sube al Servicio, incluyendo:

- Documentos (RFP, PDFs, archivos Excel)
- Parejas pregunta-respuesta
- Contenido de la base de conocimientos

2.4 Información de Facturación y Fiscal

Cuando sea necesario para proporcionar una suscripción de pago, emitir facturas o cumplir obligaciones fiscales y contables, recopilamos:

- Nombre y dirección de correo electrónico del contacto de facturación
- Razón social, dirección de facturación y país de la empresa
- Número de IVA, número fiscal u otro identificador empresarial
- Información sobre órdenes de compra, facturas y estado de pago

2.5 Registros de Consentimiento

Mantenemos registros de su consentimiento para cumplir con los requisitos legales:

- Marca temporal de aceptación de los Términos del Servicio
- Marca temporal de aceptación de la Política de Privacidad
- Marca temporal de aceptación de la Política de Uso Aceptable
- Versiones de políticas aceptadas

3. USO DE SUS DATOS

3.1 Prestación del Servicio (Base legal: Cumplimiento contractual)

- Proporcionar y mantener el Servicio
- Procesar sus solicitudes y consultas
- Gestionar su cuenta y suscripción
- Enviar comunicaciones relacionadas con el servicio

3.2 Mejora del Servicio (Base legal: Interés legítimo)

- Analizar patrones de uso para mejorar funciones
- Desarrollar nuevas funcionalidades
- Solucionar problemas técnicos
- Optimizar algoritmos de búsqueda y recuperación por IA

3.3 Cumplimiento Legal (Base legal: Obligación legal)

- Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables
- Responder a solicitudes legales de autoridades
- Mantener registros de auditoría para fines de cumplimiento
- Emitir facturas, calcular y declarar los impuestos aplicables y conservar registros contables

3.4 Marketing (Base legal: Consentimiento)

- Enviar boletines informativos y actualizaciones del producto (con su consentimiento)
- Proporcionar información sobre nuevas funciones o servicios

4. COMPARTICIÓN DE DATOS

4.1 Proveedores de Servicios

Compartimos datos con proveedores de servicios confiables que nos ayudan a operar el Servicio:

Región de datos seleccionada: El Cliente selecciona la región de datos UE/EEE o Norteamérica durante el registro. Esa selección determina dónde se alojan y tratan el Contenido del Cliente y los datos principales del Servicio, con sujeción a las divulgaciones sobre proveedores y transferencias indicadas a continuación.

- **Infraestructura en la Nube:** OVH y otros proveedores de nube e infraestructura evaluados, en la UE/EEE, Estados Unidos u otras ubicaciones según sea necesario
- **Procesamiento de Pagos:** Stripe (cumplimiento PCI-DSS)
- **Procesamiento por IA:** Google (Gemini), Mistral, modelos alojados en OVH y otros proveedores de IA evaluados, incluidos proveedores en Estados Unidos cuando sea necesario - obligados contractualmente a no utilizar sus datos para entrenar sus modelos

- **Servicios de Correo Electrónico:** Para correos transaccionales y de marketing

Podemos añadir, sustituir o utilizar proveedores adicionales cuando sea necesario para operar, proteger, respaldar o mejorar el Servicio, sujetos a la debida diligencia y a obligaciones contractuales adecuadas de protección de datos. Los proveedores pueden tratar datos en la UE/EEE, Estados Unidos u otros países. Para transferencias de datos personales fuera del EEE, utilizamos un mecanismo de transferencia legalmente válido, como una decisión de adecuación (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. cuando corresponda), las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea con medidas complementarias cuando sean necesarias u otro mecanismo permitido por la legislación aplicable de protección de datos.

4.2 Requisitos Legales

Podemos divulgar datos cuando sea requerido por la ley, proceso legal o para proteger nuestros derechos y seguridad.

4.3 Sin Venta de Datos

No vendemos sus datos personales a terceros.

5. IA Y SUS DATOS

5.1 Acuerdo de No Entrenamiento

Nos comprometemos a que su contenido no se utilice para entrenar, afinar o mejorar modelos de fundación de terceros (como GPT-4, Claude, Gemini) compartidos con otros clientes o el público.

5.2 Procesamiento para Entrega del Servicio

Su contenido se procesa exclusivamente para generar respuestas y proporcionar el Servicio a usted. Los proveedores de IA están vinculados contractualmente a procesar los datos solo para nuestros propósitos especificados.

5.3 Mejoras Anonimizadas

Podemos utilizar datos anonimizados y agregados para mejorar nuestros algoritmos internos (recuperación RAG, optimización de búsqueda) de formas que no puedan identificarle ni su contenido.

5.4 Política de Uso de Datos del Usuario por Servicios de API de Google

Al elegir conectar su Google Drive al Servicio, nuestro acceso, uso, transferencia, protección y retención de los datos del usuario de Google están regulados por las siguientes divulgaciones:

- **Acceso a Datos:** Accedemos a la información de perfil de su cuenta de Google (específicamente la dirección de correo electrónico y la información básica del perfil) para autenticar la conexión. También accedemos a los archivos y carpetas de Google Drive (metadatos como nombres de archivo, IDs, tamaños y contenido del archivo) que selecciona explícitamente utilizando nuestra integración de selector de archivos.
- **Uso de Datos:** Utilizamos sus archivos de Google Drive exclusivamente para importarlos a su base de conocimientos aislada y usar nuestro agente de IA para responder sus preguntas basadas en esos documentos. No utilizamos los datos con ningún otro propósito.
- **Transferencia de Datos:** No transferimos ni vendemos los datos del usuario de Google a terceros, incluyendo intermediarios de datos o anunciantes. Los datos del usuario de Google se procesan exclusivamente en nuestros servidores seguros de la UE. Para generar respuestas de IA para usted, el contenido de los documentos seleccionados se envía a nuestros proveedores de API de IA (como Google Gemini, Mistral o modelos alojados por OVH), que están vinculados contractualmente a NO retener ni utilizar sus datos para entrenar sus modelos públicos.
- **Protección de Datos:** Los datos del usuario de Google se protegen utilizando altos estándares de seguridad de la industria, incluyendo cifrado en tránsito (TLS 1.3) y en reposo (AES-256), aislamiento estricto de inquilinos y auditorías de seguridad regulares.
- **Retención y Eliminación:** Almacenamos el contenido importado de Google Drive solo mientras su cuenta esté activa o hasta que elimine el documento de la base de conocimientos. Si elimina un documento, se retira inmediatamente de los sistemas activos y se borra permanentemente de las copias de seguridad en 90 días. Si desconecta su cuenta de Google, todos los tokens asociados se eliminan de inmediato.
- **Cumplimiento del Uso Limitado:** El uso y la transferencia por parte de MyFAQ a cualquier otra aplicación de la información recibida de las APIs de Google cumplirá con el Google API Services User Data Policy, incluyendo los requisitos de Uso Limitado. Específicamente: No utilizamos datos de Workspace (como archivos de Google Drive) para desarrollar, mejorar o entrenar modelos de IA/ML (incluyendo modelos de lenguaje grande). No transferimos datos de Workspace a servicios de terceros que utilicen esos datos para entrenar sus modelos de IA/ML.

6. RETENCIÓN DE DATOS

6.1 Cuentas Activas

Retendremos sus datos mientras su cuenta esté activa y mientras sea necesario para proporcionar el Servicio.

6.2 Tras la Terminación

Tras la terminación de la cuenta:

- Tiene 30 días para exportar sus datos
- Después de 30 días, eliminamos su contenido de los sistemas activos
- Las copias de seguridad pueden retenerse hasta por 90 días
- Los análisis anonimizados pueden retenerse indefinidamente

6.3 Requisitos Legales

Algunos datos pueden retenerse más tiempo para cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, registros de facturación para fines fiscales).

7. SEGURIDAD DE DATOS

Implementamos medidas técnicas y organizativas adecuadas:

- Cifrado en tránsito (TLS 1.3) y en reposo (AES-256)
- Controles de acceso y autenticación
- Evaluaciones de seguridad regulares
- Capacitación de empleados y acuerdos de confidencialidad
- Procedimientos de respuesta a incidentes

8. SUS DERECHOS (RGPD)

Como titular de datos bajo el RGPD, tiene derecho a:

- **Acceso:** Solicitar una copia de sus datos personales
- **Rectificación:** Corregir datos inexactos
- **Supresión:** Solicitar la eliminación de sus datos ("derecho al olvido")
- **Portabilidad:** Exportar sus datos en formato legible por máquina
- **Limitación:** Limitar cómo procesamos sus datos
- **Oposición:** Oponerse al procesamiento basado en interés legítimo
- **Retirada de Consentimiento:** Donde el procesamiento se base en consentimiento

Para ejercer estos derechos, póngase en contacto con nosotros en dpo@faciliter.ai.

9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

9.1 Región de datos seleccionada

Durante el registro, el Cliente selecciona la región de datos UE/EEE o Norteamérica. El Contenido del Cliente y los datos principales del Servicio se alojan y procesan principalmente en la región seleccionada.

9.2 Transferencias a Terceros

Los proveedores de servicios pueden tratar datos en la UE/EEE, Estados Unidos u otros países cuando sea necesario para operar, proteger, dar soporte o mejorar el Servicio. Cuando los datos personales se transfieren fuera de la región seleccionada o, cuando corresponda, fuera del EEE, aplicamos las garantías exigidas por la legislación de protección de datos aplicable, como una decisión de adecuación (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. cuando corresponda), las Cláusulas Contractuales Tipo con medidas complementarias cuando sean necesarias u otro mecanismo de transferencia permitido.

10. COOKIES

Utilizamos cookies esenciales para la funcionalidad del Servicio y cookies analíticas opcionales con su consentimiento. Consulte nuestra Política de Cookies para más detalles.

11. PRIVACIDAD DE MENORES

El Servicio no está destinado a personas menores de 18 años. No recopilamos datos de menores de manera intencional.

12. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

Podemos actualizar esta Política de Privacidad periódicamente. Los cambios materiales se notificarán por correo electrónico o a través del Servicio. La continuación del uso tras la notificación constituye aceptación.

13. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN

Tiene derecho a presentar una queja ante su autoridad de protección de datos local. Para Francia, se trata de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

14. CONTACTENOS

Para consultas relacionadas con la privacidad:

- **Correo Electrónico:** dpo@faciliter.ai
- **Dirección:** Faciliter AI, 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia