

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

OnRoad Services

Versión 1.0 – 2025 | Guatemala

## ÍNDICE

- 1. Introducción
- 2. Datos Recopilados
- 3. Uso de la Información
- 4. Base Legal para el Tratamiento de Datos
- 5. Almacenamiento y Protección de Datos
- 6. Integraciones con Terceros
- 7. Menores de Edad
- 8. Transferencias Internacionales de Datos
- 9. Derechos del Usuario
- 10. Cambios en la Política de Privacidad
- 11. Contacto

## 1. INTRODUCCIÓN

OnRoad Services (en adelante "OnRoad", "nosotros" o "la Empresa"), opera la plataforma web OnRoad Services que conecta a clientes con proveedores de asistencia vial en Guatemala. Estamos comprometidos con proteger su privacidad y cumplir con las leyes de protección de datos aplicables en Guatemala.

Esta Política de Privacidad explica cómo recopilamos, usamos, almacenamos y protegemos sus datos personales, así como los derechos que tiene sobre ellos. Si tiene preguntas, contáctenos en [info@onroad.xelon.com.gt](mailto:info@onroad.xelon.com.gt).

## 2. DATOS RECOPIRADOS

### 2.1. Datos Proporcionados por el Usuario

- Clientes: Nombre completo, correo electrónico, número de teléfono y ubicación al momento de solicitar el servicio.
- Proveedores: Nombre o razón social, correo electrónico, número de teléfono, área de cobertura, documentación de identidad y cuenta bancaria para recibir pagos.
- Wallet: Información de recargas realizadas (monto, fecha, comprobante).

### 2.2. Datos Recopilados Automáticamente

- Datos de uso: Servicios solicitados, historial de transacciones, calificaciones y patrones de navegación.

- Datos técnicos: Dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, versión del navegador e identificadores únicos.
- Geolocalización: Ubicación en tiempo real al solicitar o aceptar un servicio (solo con consentimiento explícito).

### 2.3. Datos No Recopilados

No recopilamos datos personales sensibles como información de salud, creencias religiosas o datos biométricos.

## 3. USO DE LA INFORMACIÓN

- Gestión de cuentas: Crear, autenticar y mantener cuentas de Clientes y Proveedores.
- Operación de la Plataforma: Facilitar la conexión entre Clientes y Proveedores, procesar solicitudes de servicio y gestionar el sistema de Tokens y Wallet.
- Procesamiento de pagos: Gestionar recargas de Wallet y distribución de pagos a Proveedores.
- Geolocalización: Mostrar proveedores disponibles en el área del Cliente.
- Soporte técnico: Resolver consultas, problemas técnicos y brindar asistencia personalizada.
- Mejora del servicio: Analizar datos de uso (de forma agregada y anónima) para optimizar la Plataforma.
- Comunicaciones: Enviar notificaciones sobre servicios, actualizaciones de cuenta y cambios en los Términos o esta Política.
- Cumplimiento legal: Asegurar el cumplimiento de las leyes de Guatemala.

No utilizamos sus datos para publicidad personalizada ni los vendemos a terceros.

## 4. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

- Consentimiento: Cuando usted proporciona datos voluntariamente al registrarse o usar la Plataforma.
- Ejecución de un contrato: Para cumplir con los servicios de la Plataforma, gestionar cuentas o procesar recargas.
- Obligación legal: Cuando sea necesario para cumplir con leyes, regulaciones o solicitudes judiciales de Guatemala.
- Interés legítimo: Para mejorar la Plataforma, prevenir fraudes y garantizar la seguridad.

## 5. ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

Sus datos se almacenan en servidores seguros gestionados por proveedores de servicios en la nube de confianza. Conservamos los datos mientras su cuenta esté activa y hasta 1 año tras su cierre, salvo que las leyes de Guatemala exijan un período diferente.

### Medidas de seguridad implementadas:

- Cifrado de datos en tránsito (HTTPS/TLS) y en reposo.
- Controles de acceso estrictos: solo personal autorizado accede a los datos.
- Autenticación segura para acceso a paneles administrativos.
- Monitoreo continuo para detectar accesos no autorizados.

## 6. INTEGRACIONES CON TERCEROS

La Plataforma puede integrarse con servicios de terceros para:

- Autenticación: Servicios como Google Sign-In para facilitar el inicio de sesión.
- Geolocalización: APIs de mapas para mostrar la ubicación de Proveedores y Clientes.
- Notificaciones: Servicios de mensajería para enviar alertas en tiempo real.
- Infraestructura técnica: Proveedores de alojamiento en la nube.

Estos terceros operan bajo acuerdos de confidencialidad y solo procesan datos para cumplir con los servicios contratados.

## 7. MENORES DE EDAD

La Plataforma está diseñada para usuarios mayores de 18 años. No recopilamos datos de menores de manera intencional. Si descubrimos que hemos recopilado datos de un menor sin consentimiento parental, eliminaremos dicha información lo antes posible.

## 8. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

En caso de que sus datos sean transferidos fuera de Guatemala (por ejemplo, a través de servidores en la nube internacionales), aseguraremos que estas transferencias cumplan con las leyes de protección de datos aplicables mediante cláusulas contractuales estándar y acuerdos con proveedores que ofrecen un nivel adecuado de protección.

## 9. DERECHOS DEL USUARIO

Conforme a las leyes de Guatemala, usted tiene los siguientes derechos:

- Acceso: Obtener una copia de los datos que tenemos sobre usted.
- Rectificación: Corregir datos inexactos o incompletos.
- Eliminación: Solicitar la eliminación de sus datos, salvo que debamos retenerlos por obligaciones legales.
- Restricción: Limitar el uso de sus datos en ciertos casos.
- Portabilidad: Recibir sus datos en un formato estructurado.
- Oposición: Oponerse al tratamiento de sus datos por motivos legítimos.

Para ejercer estos derechos, envíe un correo a [info@onroad.xelon.com.gt](mailto:info@onroad.xelon.com.gt) con su nombre, correo asociado a la cuenta y el derecho que desea ejercer. Responderemos dentro de los 30 días.

## 10. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Podemos actualizar esta Política para reflejar cambios en la Plataforma, las leyes de Guatemala o nuestras prácticas de datos. Los cambios se notificarán en la Plataforma con al menos 7 días de antelación. El uso continuado implica la aceptación de la política actualizada.

## 11. CONTACTO

Para consultas sobre esta Política de Privacidad o derechos de datos:

- Correo electrónico: [info@onroad.xelon.com.gt](mailto:info@onroad.xelon.com.gt)
- Sitio web: [onroad.xelon.com.gt](http://onroad.xelon.com.gt)

---

OnRoad Services — Asistencia vial cuando más la necesitas.