Canvas de Política de Privacidad - Bocati

INFORMACIÓN RECOPILADA

Datos Personales que Usted Proporciona

- **Nombres**
- **Apellidos**
- **Números de teléfono**
- **Direcciones de correo electrónico**
- **Foto de perfil / imágenes proporcionadas por el usuario** (opcional)

Información Recopilada Automáticamente

- **Dirección IP** (exclusivamente para prevención de fraudes y seguridad, y para estimar una ubicación aproximada como se describe en "Analítica de Producto")
- **Características del navegador y dispositivo** (incluyendo, en la aplicación móvil, modelo de dispositivo y versión de la aplicación instalada)
- **Sistema operativo**
- **Preferencias de idioma**
- **Datos de registro y uso** (marcas de tiempo, páginas vistas, búsquedas, acciones)
- **Información de eventos del dispositivo** (actividad del sistema, informes de errores)

Notificaciones Push

- Solicitamos permiso para enviar notificaciones push relacionadas con su cuenta o funciones de la aplicación
- Puede desactivarlas en la configuración de su dispositivo

ANALÍTICA DE PRODUCTO

Para entender cómo se usa Bocati y tomar mejores decisiones de producto y de marketing, utilizamos **PostHog** (proveedor de analítica de producto con sede en Estados Unidos) en la aplicación web, la aplicación móvil y nuestros servidores.

Qué medimos

- Un **identificador interno numérico** (el mismo ID de su cuenta de cliente o restaurante en nuestra base de datos) — nunca su nombre, correo electrónico o teléfono
- En la aplicación móvil: **modelo de dispositivo, sistema operativo, versión de la aplicación e idioma configurado**
- Su **dirección IP**, usada únicamente para estimar una ubicación aproximada (ciudad/país), no una ubicación exacta
- **Eventos de comportamiento**: pantallas visitadas, búsquedas realizadas, filtros usados, productos vistos, productos agregados o eliminados del carrito, reservas confirmadas o canceladas, registro e inicio de sesión, y visitas a perfiles de restaurante
- En la aplicación móvil, una **captura automática de interacciones generales en pantalla** (qué botones o elementos toca, en general) para entender qué partes de la app se usan más. Esta captura no incluye grabación de video ni capturas visuales de su pantalla

Qué NO hacemos

- No recopilamos su nombre, correo electrónico, teléfono ni dirección como parte de los datos de analítica
- No grabamos ni reproducimos su pantalla. Tenemos instalada la función de "Session Replay" de PostHog, pero está **desactivada intencionalmente** y no se utiliza actualmente. Si en el futuro la activamos, se lo notificaremos y actualizaremos este Aviso de Privacidad antes de hacerlo
- No compartimos esta información con redes publicitarias ni la usamos para publicidad dirigida
- No realizamos seguimiento de su actividad en otras aplicaciones fuera de Bocati (cross-app tracking)

Usted puede solicitar la eliminación específica de sus datos de analítica en cualquier momento (ver "Derechos del Usuario").

USO DE LA INFORMACIÓN

Procesamos su información personal para:

- **Facilitar la creación y autenticación de cuentas** y administrar cuentas de usuario
- **Entregar y facilitar servicios** al usuario
- **Responder a consultas de usuarios** y ofrecer soporte
- **Enviar información administrativa** sobre productos, servicios y cambios en términos
- **Cumplir y gestionar sus reservaciones** y pedidos
- **Enviar comunicaciones de marketing y promocionales** (puede optar por no recibirlas en cualquier momento)
- **Proteger nuestros Servicios** mediante monitoreo y prevención de fraudes
- **Evaluar y mejorar nuestros Servicios**, productos, marketing y su experiencia mediante analítica de producto
- **Identificar tendencias de uso** para mejorar la plataforma y apoyar decisiones internas de negocio y marketing
- **Cumplir con obligaciones legales** y responder a solicitudes legales

---

COMPARTIR INFORMACIÓN

Con Restaurantes Participantes

Cuando realiza una reservación, compartimos con el restaurante específico:

- **Su dirección de correo electrónico** (si solo ha proporcionado email), O
- **Su nombre completo y apellido** (si ha completado su perfil con estos datos)
- **Detalles de su reservación** (artículos y cantidades)

Esta divulgación es estrictamente necesaria para que el restaurante verifique su identidad y valide la reservación al momento de recogerla.

Con Proveedores de Servicios Terceros

Podemos compartir sus datos con:

- Servicios de computación en la nube
- Herramientas de comunicación y colaboración
- Proveedores de almacenamiento de datos
- Servicios de alojamiento web
- Herramientas de prueba
- Servicios de registro y autenticación de cuentas de usuario
- **Servicios de analítica de producto** (actualmente PostHog Inc., con sede en Estados Unidos)

Todos los terceros están sujetos a contratos de confidencialidad y protección de datos.

Otras Situaciones

- **Transferencias comerciales**: En caso de fusión, venta de activos, financiamiento o adquisición

---

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Los datos de analítica de producto descritos en la sección "Analítica de Producto" son procesados por PostHog en servidores ubicados en **Estados Unidos** (PostHog Cloud, región US). Al utilizar Bocati, usted acepta esta transferencia internacional de datos, la cual se realiza bajo contratos de confidencialidad y protección de datos con nuestro proveedor.

RETENCIÓN DE DATOS

Mantenemos su información personal solo mientras sea necesario para los fines descritos en este Aviso de Privacidad, a menos que la ley requiera o permita un período de retención más largo.

Cuando no tengamos una necesidad comercial legítima de procesar su información personal, la eliminaremos o anonimizaremos, o si esto no es posible, la almacenaremos de forma segura y la aislaremos de cualquier procesamiento adicional hasta que sea posible su eliminación.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

Hemos implementado medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas diseñadas para proteger la seguridad de cualquier información personal que procesamos.

Sin embargo, ninguna transmisión electrónica por Internet o tecnología de almacenamiento de información puede garantizarse como 100% segura. Aunque haremos todo lo posible para proteger su información personal, la transmisión de información personal hacia y desde nuestros Servicios es bajo su propio riesgo.

DERECHOS DEL USUARIO

Usted tiene derecho a:

- **Revisar, cambiar o terminar su cuenta** en cualquier momento
- **Retirar su consentimiento** para el procesamiento de su información personal
- **Optar por no recibir comunicaciones de marketing** haciendo clic en el enlace de cancelación de suscripción en los correos electrónicos, respondiendo "UNSUBSCRIBE" a SMS/WhatsApp, o desactivando las notificaciones push en la configuración de su dispositivo
- **Solicitar acceso** a la información personal que recopilamos de usted
- **Solicitar corrección de inexactitudes** o eliminación de su información personal
- **Solicitar la eliminación específica de sus datos de analítica de producto** almacenados en PostHog, escribiéndonos a bocatiapp@gmail.com
- **Eliminar su cuenta directamente** desde la aplicación móvil navegando al menú 'Perfil' o 'Configuración' y seleccionando la opción 'Eliminar Cuenta'

Para ejercer sus derechos, puede:

- Visitar: https://bocati.netlify.app/customerservice
- Enviar correo a: bocatiapp@gmail.com
- Usar la función de eliminación dentro de la aplicación

MENORES DE EDAD

No recopilamos, solicitamos datos ni comercializamos intencionalmente a niños menores de 14 años de edad. Al usar los Servicios, usted declara que tiene al menos 14 años de edad.

Si descubrimos que se ha recopilado información personal de usuarios menores de 14 años, desactivaremos la cuenta y tomaremos medidas razonables para eliminar dichos datos de nuestros registros.

COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

Plataforma Web (bocati.app)

Utilizamos cookies solo para:

- Mantener su sesión de inicio de sesión
- Recordar sus preferencias
- Garantizar la seguridad de su cuenta

Estas son cookies técnicas necesarias para el funcionamiento del sitio web.

Aplicación Móvil (iOS/Android)

La aplicación móvil no utiliza cookies. Utiliza herramientas de analítica de producto (PostHog) para registrar eventos de uso e interacciones en pantalla, tal como se describe en la sección "Analítica de Producto" de este Aviso. Estas herramientas no incluyen cookies publicitarias, no comparten datos con redes publicitarias y no realizan seguimiento de su actividad en otras aplicaciones (cross-app tracking).

CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO

Fotos de Perfil

Los clientes pueden cargar opcionalmente fotos de perfil. Estas imágenes son visibles dentro de la aplicación y pueden ser eliminadas o actualizadas por el usuario en cualquier momento.

Acceso a Cámara y Galería de Fotos

El acceso a la cámara o galería de fotos de su dispositivo solo se solicita cuando usted elige activamente cargar una imagen. No se accede ni recopila ninguna imagen sin su acción explícita para seleccionar o capturar una foto.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Bocati cumple con las leyes colombianas de protección de datos aplicables, incluyendo la **Ley 1581 de 2012** y regulaciones relacionadas con la recopilación, almacenamiento y procesamiento de información personal.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Bocati actúa únicamente como una plataforma intermediaria que conecta a clientes con restaurantes. Bocati no es responsable de la calidad de los alimentos, problemas de servicio, facturación incorrecta o cualquier incidente que ocurra en los restaurantes.

ACTUALIZACIONES DEL AVISO

Podemos actualizar este Aviso de Privacidad periódicamente. La versión actualizada se indicará mediante una fecha actualizada de "Última actualización" en la parte superior de este Aviso de Privacidad.

CONTACTO

Correo electrónico: bocatiapp@gmail.com

Dirección postal: Bocati Medellín, Antioquia Colombia

AUTENTICACIÓN

Aplicación Móvil iOS

Los usuarios se registran e inician sesión usando códigos de verificación por correo electrónico (autenticación sin contraseña)

Plataforma Web

Los usuarios se registran e inician sesión usando correo electrónico y contraseña

Fecha de última actualización: 29 de agosto de 2026