Política de Privacidad

Última actualización: 1 de noviembre de 2026 · Versión 1.2

1. Quiénes somos y a quién se aplica esta política

Guvik (GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA, inscrita en el CNPJ (registro fiscal de empresas de Brasil) 67.712.906/0001-00, con sede en AV BRIG FARIA LIMA, 1811, Conj. 1119, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CEP 01452-001, Brasil) es una empresa brasileña que desarrolla y opera una plataforma de orquestación de **agentes de IA para SAP**, orientada al soporte (AMS), proyectos, documentación y evolución de soluciones SAP (ECC y S/4HANA).

Esta Política de Privacidad describe cómo tratamos datos personales en relación con:

- Visitantes y usuarios del sitio web institucional (`guvik.ai`);
- Usuarios registrados en la aplicación/producto (`dashboard.guvik.ai` / `app.guvik.ai`) y en la API del agente (`agent.guvik.ai`), incluidas las personas físicas que contratan los **planes personales**, regidos también por los **Términos del Plan Personal**;
- Socios comerciales y usuarios del Portal de Socios (`parceiros.guvik.ai`);
- Personas que envían una **impugnación de acceso** a un entorno SAP;
- Contactos comerciales, leads y suscriptores de comunicaciones de Guvik.

Esta política **no** cubre el tratamiento de datos de candidatos a vacantes en Guvik; para ese público, consulta el **Aviso de Privacidad para Candidatos**. Tampoco sustituye el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**, que rige el tratamiento de datos de los clientes cuando Guvik actúa como operadora/encargada del tratamiento, según se explica en la Sección 3.

Adoptamos como régimen principal la **Lei Geral de Proteção de Dados** (LGPD, Ley General de Protección de Datos de Brasil, Ley 13.709/2018), bajo la supervisión de la **Autoridade Nacional de Proteção de Dados** (ANPD, Autoridad Nacional de Protección de Datos de Brasil). Para los interesados ubicados en el Espacio Económico Europeo (EEE), cumplimos también el **RGPD** (Reglamento (UE) 2016/679) y, en el Reino Unido, el **UK GDPR** y la Data Protection Act 2018. Para los consumidores residentes en los Estados Unidos, cumplimos la **CCPA/CPRA** en California y las demás leyes estatales de privacidad, cuando sean aplicables. Estos regímenes se tratan de forma coordinada en esta política.

Esta política es un texto único, válido en todos los países donde Guvik ofrece sus servicios. El idioma en que la lees no cambia la ley aplicable ni tus derechos. Las reglas específicas de cada región (Brasil; Espacio Económico Europeo y Reino Unido; Estados Unidos; demás países) están en la Sección 16.

2. Datos personales que recopilamos

Categoría	Ejemplos	Origen
Datos de cuenta	Nombre, correo electrónico, cargo y empresa (cuando se informan), contraseña (hash), idioma y preferencias	Facilitados por el interesado en el registro
Datos de contratación y pago	Nombre, CPF (registro fiscal de personas físicas de Brasil, en Brasil) o, fuera de Brasil, país de residencia y dirección, plan y plazo contratados, historial de cobros, solicitudes de desistimiento y cancelación, documentos fiscales. Los datos de la tarjeta o de la cuenta de pago quedan en la institución de pago (en Brasil, Asaas; fuera de Brasil, el medio de pago informado en el resumen de la contratación); Guvik guarda solo identificadores y el resultado de los cobros	Facilitados por el interesado en la contratación y generados por el cobro
Recomendación y cupones	Código de recomendación, vínculo entre quien recomienda y quien es recomendado, cupón usado	Generados por el uso de los programas
Datos de contacto/comerciales	Nombre, correo electrónico, teléfono, empresa, mensajes en formularios	Facilitados por el interesado (sitio web, leads, soporte)
Contenido de uso de la plataforma	Prompts y mensajes intercambiados con los agentes de IA, artefactos generados (documentos, código, respuestas), historial de conversaciones, archivos y memoria del workspace	Generados por el uso del producto
Metadatos de objetos SAP	Nombres e identificadores de objetos ABAP/SAP consultados, resultados de búsqueda, fragmentos de código fuente leídos durante la depuración	Generados por el uso del producto, a partir del entorno SAP conectado
Credenciales de conexión SAP	Usuario y contraseña indicados para conectarse al entorno SAP	Facilitados por el interesado. En la conexión personal, se mantienen solo en memoria durante un máximo de 12 horas; si el interesado elige guardarlas en la bóveda, quedan cifradas en el almacenamiento de Guvik hasta que se eliminen o se elimine la conexión. Nunca se envían a los proveedores de IA
Aceptaciones y declaraciones	Documento aceptado, versión, idioma y hash del texto mostrado, fecha y hora, dirección IP verificada y navegador. En las declaraciones de conexión SAP, también el entorno, la empresa responsable y el CNPJ o la identificación fiscal del país indicados, el vínculo, el tipo de entorno y la forma de la autorización	Generados cuando el interesado acepta un documento o declara una conexión

Categoría	Ejemplos	Origen
Registros de acceso	Identificación de la cuenta, fecha y hora del acceso, dirección IP verificada y datos técnicos de la sesión	Generados automáticamente en el inicio de sesión y en la renovación de la sesión
Impugnaciones de acceso	Nombre, empresa, correo electrónico, descripción del caso y dirección IP de quien envía la impugnación	Facilitados por quien impugna
Telemetría y uso	Tokens consumidos, coste estimado, latencia, errores, registros técnicos, dirección IP, identificadores de dispositivo/sesión	Generados automáticamente por la plataforma
Datos de socios	Registro de la empresa socia, oportunidades comerciales, interacciones en el Portal de Socios	Facilitados por el socio
Cookies y datos de navegación	Identificadores de sesión y preferencias (como el idioma)	Recopilados automáticamente (ver Sección 8)

No recopilamos deliberadamente categorías sensibles de datos personales (por ejemplo, datos de salud, biometría, origen racial o étnico). Si el contenido de conversaciones o el código fuente introducidos por un cliente contienen, de forma incidental, datos personales de terceros (p. ej., nombres en datos de prueba o comentarios de código SAP), Guvik trata dichos datos **en nombre del cliente**, en calidad de operadora/encargada del tratamiento, conforme al DPA.

3. Papel de Guvik: responsable vs. operadora/encargada del tratamiento

Guvik actúa en dos papeles distintos, según el tipo de dato:

Tipo de dato	Papel de Guvik	Instrumento aplicable
Datos de cuenta, contratación y pago, recomendación y cupones, aceptaciones y declaraciones, registros de acceso, impugnaciones, contacto, comerciales, de navegación del sitio web y de socios	**Controladora** (LGPD) / **Responsable del tratamiento** (RGPD y UK GDPR) / **Business** (CCPA/CPRA): decide los fines y los medios	Esta Política de Privacidad
Contenido de conversaciones, metadatos SAP y demás datos tratados en la plataforma en nombre del cliente durante la prestación del servicio	**Operadora** (LGPD) / **Encargada del tratamiento** (RGPD y UK GDPR) / **Service provider** (CCPA/CPRA): trata los datos según las instrucciones del cliente	Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)

Tipo de dato	Papel de Guvik	Instrumento aplicable
Datos de un entorno SAP de empresa que el titular de un plan personal conecta a su cuenta	**Operadora/encargada**, siguiendo las instrucciones del interesado, que actúa en nombre de la empresa responsable del entorno; esa empresa es la responsable del tratamiento	Términos del Plan Personal (Sección 11) y esta Política

Cuando Guvik actúa como operadora/encargada, el cliente contratante es el responsable de esos datos y debe garantizar la base jurídica para introducirlos en la plataforma. Las obligaciones de Guvik en ese papel (instrucciones documentadas, confidencialidad, medidas de seguridad, subencargados, asistencia en incidentes) se detallan en el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**.

En el plan personal, el interesado declara, para cada conexión, en la **Declaración de autorización de conexión SAP**, que tiene autorización de la empresa responsable del entorno para que Guvik trate esos datos y los envíe a proveedores de IA, incluidos los del extranjero. La empresa responsable puede impugnar el acceso en la página `app.guvik.ai/contestar-acesso`, que no exige cuenta ni inicio de sesión.

4. Finalidades y bases jurídicas

Finalidad	Datos implicados	Base jurídica LGPD	Base jurídica RGPD / UK GDPR
Crear y administrar cuentas de usuario	Datos de cuenta	Ejecución de contrato (art. 7, V)	Ejecución de contrato (art. 6.1.b)
Prestar el servicio (chat con agentes, búsqueda de objetos SAP, AI Debug, workflows, jobs, programaciones)	Cuenta, contenido de uso, metadatos SAP, credenciales SAP	Ejecución de contrato (art. 7, V)	Ejecución de contrato (art. 6.1.b)
Contratar y cobrar el plan personal, tramitar desistimientos, cancelaciones y cambios de plan	Contratación y pago, cuenta	Ejecución de contrato (art. 7, V)	Ejecución de contrato (art. 6.1.b)
Emitir documentos fiscales y cumplir obligaciones contables	Contratación y pago	Obligación legal (art. 7, II)	Obligación legal (art. 6.1.c)
Prevenir el fraude y garantizar el uso único de Guvik Start, de la recomendación y del cupón	CPF (en Brasil), correo electrónico, medio de pago, recomendación y cupones	Interés legítimo (art. 7, IX)	Interés legítimo (art. 6.1.f)
Acreditar las aceptaciones de documentos y las declaraciones de conexión	Aceptaciones y declaraciones	Ejercicio regular de derechos (art. 7, VI)	Interés legítimo (art. 6.1.f)

Finalidad	Datos implicados	Base jurídica LGPD	Base jurídica RGPD / UK GDPR
Conservar los registros de acceso exigidos por el Marco Civil da Internet (Marco Civil de Internet de Brasil, Ley 12.965/2014, art. 15)	Registros de acceso	Obligación legal (art. 7, II)	Obligación legal (art. 6.1.c)
Analizar impugnaciones de acceso y suspender conexiones cuando sea necesario	Impugnaciones, declaraciones, registros de acceso	Interés legítimo y ejercicio regular de derechos (art. 7, IX y VI)	Interés legítimo (art. 6.1.f)
Enviar avisos sobre renovación, cobro, cierre y eliminación de la cuenta	Cuenta, contratación	Ejecución de contrato (art. 7, V)	Ejecución de contrato (art. 6.1.b)
Soporte técnico y triaje asistido por IA	Cuenta, contenido de uso, telemetría	Ejecución de contrato / interés legítimo (art. 7, V/IX)	Ejecución de contrato / interés legítimo (art. 6.1.b/f)
Facturación y gestión comercial	Datos de cuenta, comerciales	Ejecución de contrato / obligación legal (art. 7, V/II)	Ejecución de contrato / obligación legal (art. 6.1.b/c)
Seguridad de la información, prevención del fraude y auditoría	Telemetría, registros, datos de cuenta	Interés legítimo (art. 7, IX)	Interés legítimo (art. 6.1.f)
Mejora del producto y métricas agregadas	Telemetría (uso, coste, errores)	Interés legítimo (art. 7, IX)	Interés legítimo (art. 6.1.f)
Comunicaciones comerciales y marketing	Datos de contacto/leads	Consentimiento / interés legítimo (art. 7, I/IX)	Consentimiento / interés legítimo (art. 6.1.a/f)
Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias	Según se exija	Obligación legal (art. 7, II)	Obligación legal (art. 6.1.c)
Gestión del Portal de Socios	Datos de socios, oportunidades	Ejecución de contrato (art. 7, V)	Ejecución de contrato (art. 6.1.b)

Para los interesados en el EEE y en el Reino Unido, cuando la obligación legal indicada arriba deriva solo de la ley brasileña (por ejemplo, el Marco Civil da Internet o la legislación tributaria), la base jurídica RGPD / UK GDPR es el interés legítimo de Guvik en cumplir la ley a la que está sujeta (art. 6.1.f); la obligación legal (art. 6.1.c) se aplica cuando la obligación deriva del Derecho de la Unión Europea, de un Estado miembro o del Reino Unido.

No tratamos categorías sensibles de datos (art. 11 de la LGPD / art. 9 del RGPD y del UK GDPR) como parte normal del producto. Si, de forma excepcional, dicho tratamiento fuera necesario, buscaremos una base jurídica específica (p. ej., consentimiento explícito) antes de proceder.

5. Uso de IA y proveedores de modelos de lenguaje

La inteligencia de la plataforma la proporcionan **modelos de lenguaje de terceros** (LLM). Con la clave de Guvik, los modelos se usan a través de **OpenRouter**, configurado para usar solo proveedores que no usan los datos para entrenar modelos ni los conservan, salvo cuando el proveedor exige una **retención limitada para supervisión de seguridad y abuso** (hoy, los modelos de Google y algunos modelos abiertos). El historial de las conversaciones queda en la cuenta del interesado en Guvik, durante los plazos de la Sección 9.

Los clientes empresariales pueden usar **clave propia (BYOK)**; los planes personales no lo permiten. Con clave propia, el contenido va al proveedor elegido por el cliente, la retención y el uso de los datos siguen las políticas y la configuración de la cuenta del cliente en ese proveedor, y ese proveedor queda fuera de la cadena de subencargados de Guvik.

La plataforma mantiene **una persona en el circuito**: los agentes de IA asisten en el análisis y la ejecución de tareas, pero las decisiones críticas (por ejemplo, transportes y cambios en un entorno de producción SAP) permanecen bajo el control del cliente. Los resultados generados por IA pueden contener imprecisiones ("alucinaciones") y deben ser revisados por un profesional cualificado antes de su uso operativo.

6. Con quién compartimos datos personales

Compartimos datos personales solo cuando es necesario para prestar el servicio, cumplir una obligación legal o con base en el interés legítimo o el consentimiento, con las siguientes categorías de destinatarios:

- **Subencargados/proveedores de tecnología**: proveedores de LLM/IA (a través de OpenRouter), alojamiento, autenticación, correo electrónico transaccional, búsqueda web (Brave Search, para consultas activadas por la plataforma) e integraciones opcionales (p. ej., Microsoft Teams). La lista actualizada figura en la **Lista de Subencargados**, publicada junto con el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**.
- **Institución de pago**: en Brasil, **Asaas** procesa los cobros, las suscripciones y los reembolsos de los planes personales y recibe los datos necesarios para ello. Fuera de Brasil, el medio de pago, la moneda, los impuestos y, si lo hubiera, el revendedor o "merchant of record" se informan en el resumen de la contratación y reciben los datos necesarios para el cobro; si un revendedor es el vendedor oficial, su tratamiento de los datos de pago se rige por su propia política de privacidad.
- **Prestadores de servicios** que actúan en nombre de Guvik (p. ej., soporte, facturación, contabilidad), sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad.
- **Autoridades públicas** cuando lo exija la ley, una orden judicial o un requerimiento regulatorio (p. ej., ANPD, autoridades fiscales).
- **Terceros en operaciones societarias** (fusión, adquisición, reorganización), con continuidad de las protecciones previstas en esta política.

Guvik **no vende** datos personales ni los comparte con fines de publicidad de terceros.

7. Transferencias internacionales

Guvik tiene su sede en Brasil. La plataforma está alojada en **Vultr** (The Constant Company, LLC), en los **Estados Unidos (Nueva Jersey)**, y los modelos de IA se usan a través de **OpenRouter** (Estados Unidos), que dirige el contenido a los proveedores de modelos (por ejemplo, Anthropic, OpenAI y Google), que pueden tratarlo en los Estados Unidos o en otros países. Los demás proveedores de infraestructura (autenticación, correo electrónico transaccional, búsqueda web e integraciones opcionales) también tienen su sede mayoritariamente en los EE. UU., según la **Lista de Subencargados**. Por ello, los datos personales pueden transferirse internacionalmente, por ejemplo:

- de Brasil a los Estados Unidos y a otros países donde operan los proveedores;
- del país del interesado (incluidos el EEE, el Reino Unido o los Estados Unidos) a Brasil, donde Guvik tiene su sede y opera el servicio, y desde allí a los Estados Unidos y a otros países donde operan los proveedores.

Adoptamos garantías compatibles con la LGPD (art. 33), el RGPD y el UK GDPR (Capítulo V), incluidas, según corresponda: las **cláusulas contractuales tipo aprobadas por la ANPD** (Resolución CD/ANPD n.º 19/2024), las cláusulas contractuales tipo (SCC) de la Comisión Europea, la evaluación de la adecuación del país de destino y exigencias contractuales de seguridad y confidencialidad impuestas a los subencargados. Los detalles contractuales de estas garantías figuran en el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**.

Para datos de interesados en el **EEE y en el Reino Unido**:

- **Adecuación de Brasil:** la Comisión Europea ha reconocido que Brasil garantiza un nivel de protección adecuado (Decisión de Ejecución (UE) 2026/179). Las transferencias de datos de interesados del EEE a Guvik en Brasil se basan en esa decisión. El Reino Unido no reconoce la adecuación de Brasil; para los datos de interesados en el Reino Unido, se aplican las garantías indicadas a continuación.
- **Cláusulas tipo:** las transferencias a países sin decisión de adecuación, incluidos los proveedores en los Estados Unidos, siguen las **cláusulas contractuales tipo (SCC)** aprobadas por la Comisión Europea y, para datos del Reino Unido, el **anexo del Reino Unido a las SCC** (UK Addendum) o el **acuerdo internacional de transferencia de datos** (IDTA) emitidos por la Information Commissioner's Office (ICO), junto con las exigencias contractuales de seguridad y confidencialidad descritas arriba.
- **Copia de las garantías:** el interesado puede solicitar información sobre las garantías aplicadas a una transferencia, y una copia de ellas, a través del canal del Delegado de Protección de Datos (DPO) (Sección 15).

8. Cookies y tecnologías similares

Hoy, el sitio web `guvik.ai` y la plataforma solo utilizan cookies y tecnologías similares esenciales: sesión y autenticación, seguridad y preferencias del usuario, como el idioma. No utilizamos cookies de análisis de uso ni de publicidad. Puedes gestionar las cookies en la configuración de tu navegador; bloquear las cookies esenciales puede impedir el inicio de sesión y otras funcionalidades.

Si empezamos a utilizar cookies no esenciales, actualizaremos esta Política antes de hacerlo y, cuando lo exija la ley (p. ej., el RGPD y la Directiva ePrivacy en el EEE; el UK GDPR y las Privacy and Electronic Communications Regulations (PECR) en el Reino Unido), te pediremos el consentimiento previo mediante un banner específico.

9. Conservación de datos

Conservamos los datos personales durante el tiempo necesario para las finalidades descritas en esta política, de la siguiente manera:

Categoría	Plazo de conservación
Datos de cuenta y contenido de uso del plan personal (conversaciones, archivos, memoria, conexiones)	Mientras la cuenta esté activa y durante **90 días** más tras su cierre o suspensión; antes de la eliminación, el interesado recibe un aviso por correo electrónico y puede exportar sus datos
Contenido de uso y metadatos SAP de clientes empresariales	Según el plazo contractual con el cliente (responsable); ver el DPA
Credenciales SAP	Solo en memoria, durante un máximo de 12 horas; si se guardan en la bóveda, hasta que se eliminen o se elimine la conexión
Registros de acceso	**6 meses**, conforme al Marco Civil da Internet (art. 15)
Aceptaciones y declaraciones	**5 años** después del fin de la relación con el interesado, como prueba y para la defensa de derechos
Datos fiscales y de pago	**5 años**, conforme a la legislación tributaria
Impugnaciones de acceso	**5 años** después de cerradas
Telemetría y registros técnicos	Plazo definido en una política de conservación técnica, con fines de seguridad y auditoría
Datos comerciales/leads	Hasta la retirada del consentimiento o el fin de la relación comercial
Datos de socios	Mientras dure la asociación, más el plazo legal de conservación

Vencido el plazo aplicable, los datos se eliminan, se anonimizan o se conservan solo cuando lo exija una obligación legal o regulatoria o para el ejercicio regular de derechos. La eliminación de la cuenta personal no borra los registros de acceso, las aceptaciones y declaraciones ni los datos fiscales, que siguen sus propios plazos indicados arriba.

10. Seguridad de la información

Adoptamos medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, la alteración o la destrucción, incluidos el aislamiento de los entornos SAP por cliente ("tenant"), la autenticación mediante Firebase (JWT), el principio de mínimo privilegio en los

permisos, registros de auditoría de uso y la protección de las credenciales SAP: por defecto se mantienen solo en memoria, y la bóveda opcional las guarda cifradas. Hay más detalles en la **Política de Seguridad** de Guvik.

11. Derechos de los interesados

Reconocemos y facilitamos el ejercicio de los derechos previstos en la LGPD, el RGPD, el UK GDPR, la CCPA/CPRA y, cuando sean aplicables, las demás leyes estatales de privacidad de los EE. UU. La tabla siguiente compara los principales derechos:

Derecho	LGPD (art. 18)	RGPD / UK GDPR (arts. 15-22)	CCPA/CPRA (California)
Confirmación y acceso a los datos	Sí	Sí (derecho de acceso)	Sí (derecho a saber)
Corrección de datos incompletos/incorrectos	Sí	Sí (rectificación)	Sí (corrección)
Eliminación/anonimización	Sí	Sí (supresión, "derecho al olvido")	Sí (eliminación)
Limitación del tratamiento	Sí (bloqueo)	Sí (art. 18)	No previsto expresamente
Portabilidad	Sí	Sí	Parcial (mediante el derecho a saber)
Oposición al tratamiento	Sí	Sí	Sí (opt-out de venta/compartición)
Retirada del consentimiento	Sí	Sí	Sí
Información sobre la comunicación a terceros	Sí	Sí	Sí
Revisión de decisiones automatizadas	Sí	Sí	No previsto expresamente
No discriminación por ejercer derechos	Implícito	Implícito	Sí (expreso)
Reclamación ante una autoridad	Sí (ANPD)	Sí (autoridad de control local; ver Sección 13)	Según la ley estatal

Los titulares de una cuenta personal pueden, desde la propia plataforma, **descargar una copia de sus datos** y **solicitar la eliminación de la cuenta**. Los demás derechos pueden ejercerse por el canal indicado en la Sección 15. Podemos solicitar información adicional para verificar tu identidad antes de atender la solicitud, y responderemos dentro de los plazos legales aplicables (en general, hasta 15 días según la LGPD, art. 19, y un mes según el RGPD y el UK GDPR, prorrogable cuando esté permitido). Los

consumidores de California pueden consultar el **Aviso de Privacidad CCPA/CPRA** para conocer los detalles específicos sobre cómo ejercer sus derechos; los residentes de otros estados de los EE. UU., ver la Sección 16.3.

12. Datos de menores de edad

Nuestros productos y sitio web no están dirigidos a menores de 18 años, y no recopilamos intencionadamente datos personales de niños o adolescentes. El registro en la plataforma exige que el interesado declare tener 18 años o más. Si detectamos que se recopilaron datos de un menor sin la base jurídica adecuada o sin el consentimiento de sus padres o tutores, tomaremos medidas para eliminarlos.

13. Delegado de Protección de Datos (DPO), representantes y autoridades de control

Guvik cuenta con un **Delegado de Protección de Datos (DPO)** (en portugués, *Encarregado*) responsable de atender las solicitudes de los interesados y de comunicarse con la ANPD y con las demás autoridades de protección de datos. Contacto: **dpo@guvik.com.br**. Los interesados que consideren que sus derechos no han sido debidamente atendidos pueden presentar una reclamación ante la **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, sin perjuicio de otras vías administrativas o judiciales.

Representante en el EEE y en el Reino Unido. Conforme al artículo 27 del RGPD y al artículo 27 del UK GDPR, Guvik designará un representante cuando la ley lo exija e informará sus datos en esta Política. Una vez designado, se podrá contactar con el representante, además de con Guvik, sobre cualquier cuestión relativa al tratamiento de datos personales de interesados en esos territorios.

Autoridad de control local. Los interesados en el EEE pueden presentar una reclamación ante la autoridad de control de protección de datos del Estado miembro de su residencia habitual, de su lugar de trabajo o del lugar de la supuesta infracción (art. 77 del RGPD). Los interesados en el Reino Unido pueden presentar una reclamación ante la **Information Commissioner's Office (ICO)**. Este derecho no depende de una reclamación previa a Guvik ni excluye otras vías administrativas o judiciales.

14. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta Política de Privacidad periódicamente para reflejar cambios en el producto, en la legislación o en nuestras prácticas. La versión vigente es siempre la publicada en `guvik.ai`, con indicación de la fecha de actualización y del número de versión. Los cambios materiales se comunicarán por medios razonables (p. ej., un aviso en el producto o un correo electrónico) y, cuando se exija, se pedirá una nueva aceptación en el siguiente acceso.

15. Contacto

Para dudas, solicitudes relativas a datos personales o el ejercicio de derechos, ponte en contacto:

- Privacidad: **privacidade@guvik.com.br**

- Delegado de Protección de Datos (DPO): **dpo@guvik.com.br**
- Representante en el EEE y en el Reino Unido (art. 27 del RGPD y del UK GDPR): se designará cuando la ley lo exija
- Seguridad: **seguranca@guvik.com.br**
- Jurídico/comercial: **contato@guvik.com.br**
- Soporte: **suporte@guvik.com.br**

La versión vigente de esta Política de Privacidad es la publicada en `guvik.ai`.

16. Reglas por región

Las Secciones 1 a 15 se aplican a todos los interesados. Esta sección resume las reglas propias de cada región; en caso de duda, prevalecen las normas imperativas de protección de datos aplicables al interesado.

16.1 Brasil

La LGPD es el régimen principal, bajo la supervisión de la ANPD. Los derechos del art. 18 de la LGPD se atienden, en general, en un plazo de hasta 15 días (art. 19). Las transferencias internacionales siguen el art. 33 de la LGPD, según la Sección 7. Los pagos de los planes personales los procesa Asaas.

16.2 Espacio Económico Europeo y Reino Unido

Para los interesados en el EEE se aplica el RGPD; en el Reino Unido, el UK GDPR y la Data Protection Act 2018. Guvik actúa como responsable del tratamiento de los datos indicados en la Sección 3 y como encargada del tratamiento de los datos tratados en nombre del cliente, conforme al DPA. Los interesados tienen los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición (incluida la oposición al marketing directo, en cualquier momento) y retirada del consentimiento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento anterior, además del derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado que produzca efectos jurídicos o le afecte significativamente de modo similar (arts. 15 a 22). Las respuestas se dan en el plazo de un mes, prorrogable en los términos de la ley. Las transferencias a Brasil y a los Estados Unidos siguen la Sección 7, las cookies no esenciales dependen del consentimiento previo (Sección 8), y el representante y las autoridades de control figuran en la Sección 13. Hay más detalles en el documento **Cumplimiento del RGPD**.

16.3 Estados Unidos

Los datos de la plataforma se alojan en los Estados Unidos (Nueva Jersey) y los trata Guvik, con sede en Brasil (Sección 7). Los residentes en **California** tienen los derechos descritos en el **Aviso de Privacidad CCPA/CPRA**, que complementa esta política. Los residentes de otros estados tienen los derechos previstos en la ley de privacidad de su estado, cuando sea aplicable, en los términos y con los límites de esa ley (en general, acceso, corrección, eliminación, portabilidad y exclusión voluntaria (opt-out) de la venta de datos, la publicidad dirigida y la elaboración de perfiles) y, cuando la ley del estado lo prevea,

pueden recurrir la respuesta de Guvik por el mismo canal (Sección 15). Guvik no vende datos personales ni los comparte con fines de publicidad de terceros (Sección 6), y no discrimina a quien ejerce sus derechos.

16.4 Demás países

Esta política se aplica íntegramente, con la LGPD como régimen principal, sin perjuicio de las normas imperativas de protección de datos del país de residencia del interesado, cuando sean aplicables. Las solicitudes pueden enviarse por los canales de la Sección 15.

17. Idioma

Esta política se publica en portugués (pt-BR), inglés (en-US) y español (es-ES), con el mismo contenido. En caso de discrepancia entre las versiones, prevalece la versión en el idioma que el usuario aceptó cuando la ley de protección del consumidor así lo exija; en los demás casos, prevalece la versión en portugués (pt-BR).