

Política Privacidad y Protección de Datos

1. Información básica

Identidad	Tilin S.R.L. , RNC 1-32-01298-4
Finalidad	Servicios y productos para mascotas.
Legitimación	Cumplimiento de la relación contractual, interés legítimo y consentimiento del Usuario
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información Adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de datos en los apartados siguientes.

2. Responsable del tratamiento

Identidad	Tilin S.R.L. , RNC 1-32-01298-4
Dirección Postal	Calle Camila Henriquez Urena 10, Santo Domingo, Republica Dominicana
Teléfono	1-829-383-8871
Formulario de Contacto	www.tilin.co

Asimismo, Tilin podrá compartir los datos de los usuarios (“Usuarios”) que se registren en la web o app (“Plataforma”) y de las personas que contacten con Tilin a través de los formularios presentes en su Plataforma con cada una de las filiales y empresas de Tilin a los efectos de poder ofrecer los servicios solicitados por los Usuarios a través de la Plataforma.

En la presente política de privacidad se facilita información relativa al tratamiento de los datos personales de nuestros Usuarios, candidatos a puestos de trabajo, Usuarios de redes sociales que interactúan con nosotros y usuarios del formulario de contacto de nuestra web, siguiendo lo estipulado por el Reglamento General de Protección de Datos (“RGPD”).

3. Tratamiento de datos de Usuarios y personas que contacten con Tilin

3.1 Datos tratados

1. a) Información los Usuarios nos facilitan directamente:
 - *Datos de Registro*: la información que el Usuario nos facilita cuando se crea una cuenta en la Plataforma de Tilin: Nombre de usuario y correo electrónico.
 - *Información del Perfil del Usuario*: la información que el Usuario añade en la Plataforma a efectos de poder utilizar el servicio de Tilin, esto es, el teléfono móvil y la dirección de entrega del Usuario. El Usuario puede ver y editar los datos personales de su perfil cuando estime oportuno. Tilin no almacena los datos de la tarjeta de crédito del Usuario, pero éstos se facilitan a prestadores de servicios de pago electrónico con licencia, que recibirán directamente los datos incluidos y los almacenarán para facilitar el proceso de pago al Usuario y gestionarán el mismo en nombre de Tilin. En ningún caso estos datos se almacenan en los servidores de Tilin. El Usuario podrá, en cualquier momento, eliminar los datos de sus tarjetas vinculados a su cuenta. Con esa acción, el proveedor de servicios procederá al borrado de los datos y será necesario volver a introducirlos o seleccionarlos para poder realizar nuevos pedidos a través de la Plataforma. En cualquier momento el Usuario podrá solicitar las políticas de privacidad de estos proveedores.
 - *Información adicional que el Usuario quiere compartir*: la información que podría facilitar el Usuario a Tilin con otros fines. Por ejemplo, una fotografía suya o la dirección de facturación, en caso de solicitar recibir facturas de Tilin.
 - *Información acerca de las comunicaciones realizadas con Tilin*: Tilin tendrá acceso a información que los Usuarios faciliten para la resolución de dudas o quejas sobre el uso de la plataforma, ya sea a través del formulario de contacto, mediante correo electrónico o a través del servicio de atención al cliente de forma telefónica.
 - Información sobre accidentes que involucren alguno de las partes que intervienen en la prestación de servicios a través de la Plataforma para la presentación de siniestros o otras actuaciones con las aseguradoras contratadas por Tilin.
 - Transcripción y grabación de las conversaciones mantenidas por el USUARIO con Tilin para la tramitación de incidencias, dudas u otras consultas que pudiera realizar.

1. b) Información que los Usuarios nos facilitan indirectamente:

- *Datos derivados del Uso de la Plataforma:* Tilin recoge los datos derivados del Uso de la Plataforma por parte del Usuario cada vez que éste interactúa con la Plataforma.
- *Datos de la aplicación y del dispositivo:* Tilin almacena los datos del dispositivo y de la Aplicación que el Usuario utiliza para acceder a los servicios. Estos son:
 - Dirección IP de Internet que utiliza el Usuario para conectarse a Internet con su ordenador o móvil.
 - Información de su ordenador o móvil, como su conexión a Internet, su tipo de navegador, la versión y el sistema operativo, y el tipo de dispositivo.
 - El Clikstream completo de localizadores de recursos uniformes (URL), incluyendo la fecha y la hora.
 - *Datos de la cuenta del Usuario:* la información de los pedidos realizados por parte del Usuario, así, como las valoraciones y/o comentarios que realice acerca de los mismos.
 - El historial de navegación y las preferencias del Usuario.
- *Datos derivados del origen del Usuario:* si el Usuario llega a la Plataforma de Tilin a través de una fuente externa (como sería por ejemplo un enlace de otra página web o de una red social), Tilin recopila los datos de la fuente de la que procede el Usuario de Tilin.- *Datos derivados de la gestión de incidencias:* si el Usuario se dirige a la Plataforma de Tilin a través del Formulario de Contacto o a través del teléfono de Tilin, Tilin recopilará los mensajes recibidos en el formato utilizado por el Usuario y los podrá utilizar y almacenar para gestionar incidencias presentes o futuras.
- *Datos derivados de las “cookies”:* Tilin utiliza cookies propias y de terceros para facilitar la navegación a sus usuarios y con fines estadísticos.
- *Datos derivados de terceros externos:* Tilin podría recopilar información o datos de carácter personal de terceros externos únicamente si el Usuario autoriza a esos terceros a compartir la información citada con Tilin. Por ejemplo, en caso de que el Usuario se cree una cuenta a través de su Facebook, Facebook podría cedernos datos de carácter personal de dicho Usuario en caso de que éste los tuviera en su perfil de Facebook (nombre, genero, edad...).

Del mismo modo, si el usuario accede a Tilin a través de los productos y servicios ofrecidos por Google, éste podrá enviar datos de navegación del Usuario a Tilin, con el acceso a la plataforma a través de los enlaces creados por Google.

La información facilitada por el tercero externo podrá ser controlada por el Usuario según la propia política de privacidad del tercero externo.

- *Datos sobre la Geolocalización:* siempre y cuando los Usuarios lo autoricen, Tilin recogerá datos relacionados con su localización, incluyendo la localización geográfica en tiempo real del ordenador o dispositivo móvil de los Usuario.

3.2 Finalidad

3.2.1. Utilizar la Plataforma de Tilin

Tilin utiliza los datos que recopila de los Usuarios para que puedan acceder y comunicarse con la plataforma de Tilin, y para prestar los servicios que soliciten a través de su cuenta en la Plataforma Tilin, según el mecanismo descrito en los “Términos de Uso”.

3.2.2. Envío de comunicaciones

Tilin utiliza los datos de los Usuarios para realizar comunicaciones vía correo electrónico y/o enviar SMS al Usuario acerca de la operativa del servicio.

Tilin podrá enviar mensajes al móvil del Usuario con información relativa al estado del pedido solicitado, y una vez éste haya terminado, Tilin enviará un resumen/ recibo del pedido y del precio del mismo al correo electrónico del Usuario.

3.2.3. Detectar e investigar fraudes y posibles comisiones de delitos

Tilin también utiliza la información para investigar y analizar cómo mejorar los servicios que presta a los Usuarios, así como para desarrollar y mejorar las características del servicio que ofrece. Internamente, Tilin utiliza la información con fines estadísticos a efectos de analizar el comportamiento y las tendencias de los Usuarios, de comprender cómo los Usuarios utilizan la Plataforma de Tilin, y de gestionar y mejorar los servicios ofrecidos, incluyendo la posibilidad de añadir nuevos distintivos a la Plataforma.

Tilin podrá controlar todas las actuaciones que podrían derivar en fraude o en la comisión de algún delito relacionado con los elementos de pago utilizados por los usuarios, Tilin podrá solicitar al usuario una copia de su DNI, así como cierta información sobre la tarjeta bancaria utilizada para la solicitud del encargo. Todos los datos serán, en cualquier caso, tratados por Tilin con la única finalidad de cumplimiento de las funciones de vigilancia y prevención del fraude y serán almacenados en tanto la relación con el usuario se mantenga vigente, así como incluso en el periodo posterior en tanto no prescriba el derecho del usuario a presentar reclamaciones o acciones legales relativas al pago de los productos o servicios solicitados a través de Tilin. Los datos relativos a la tarjeta de crédito utilizada se conservarán mientras dure la resolución de la incidencia y durante los siguientes 120 días desde su fecha de resolución. En el supuesto que se detecten irregularidades en el uso de la misma que pudieran ser consideradas como actividades ilegales, Tilin se reserva el derecho a conservar los datos facilitados, así como podrá compartirlos con las autoridades competentes con la finalidad de investigar el supuesto. Tilin podrá compartir los datos con las autoridades basado en la obligación legal de perseguir conductas contrarias a la normativa de aplicación.

3.2.4. Garantizar la seguridad y un entorno adecuado para la segura prestación de servicios

Tilin podrá utilizar los datos a efectos de velar por el buen uso de los productos solicitados en su Plataforma (asegurar consejo farmacéutico, garantizar la entrega a mayores de 18 años, ...).

3.2.5. Cumplir con la normativa, defensa e interposición de acciones

Tilin informa al usuario que las conversaciones que se lleven a cabo a través del chat para la comunicación con el Mandatario podrán ser revisadas y utilizadas por Tilin para la interposición y/o defensa de reclamaciones y/o acciones legales necesarias, así como para la gestión de incidencias en los pedidos.

3.2.6. Promoción y realización de ofertas comerciales (online y offline)

Tilin utiliza tecnología de terceros integrada en su Plataforma a los efectos de recabar sus datos y preferencias y utilizarlos con sistemas de CRM y tecnología avanzada en beneficio de los Usuarios. Así, mediante la información recabada se realizarán los siguientes tratamientos de sus datos:

- Tilin, podrá enviar por correo electrónico mensajes promocionales y/o ofertas relativas al servicio que ofrece y que pudieran interesar al Usuario. Tilin podrá medir y personalizar dicha publicidad en función de las preferencias de los Usuarios de Tilin. Si el Usuario de Tilin desea no recibir la citada información y/o comunicaciones comerciales, podrá optar en cualquier momento a la opción de “Cancelar la suscripción” en el propio correo electrónico, y consecuentemente, Tilin cesará inmediatamente en el envío de la citada información.
- Tilin también podrá enviar al Usuario mensajes y/o ofertas relativas a dichos servicios mediante notificaciones “push” consistentes en el envío a su teléfono móvil de dichos mensajes promocionales y/o ofertas. Si el Usuario de Tilin desea no recibir las comunicaciones comerciales del presente punto y el anterior 3.1., el Usuario podrá eliminarlas de forma conjunta desactivando sus preferencias de privacidad en su perfil con un solo click.
- Tilin y/o los terceros asociados con Tilin, podrá utilizar la dirección de entrega del pedido introducida por el Usuario a efectos de realizar actividades promocionales para la entrega de muestras o productos gratuitos del servicio relacionado con Tilin (i.e. entrega de muestras gratuitas a domicilio o folletos publicitarios) junto a la entrega del pedido que puedan ser de interés del Usuario.
- Mediante el uso de la Plataforma de Tilin, los Usuarios también podrán recibir comunicaciones comerciales de terceros asociados con la Plataforma como Facebook y Google, todo ello en función de las preferencias de privacidad que el Usuario tenga en dichas Plataformas.

Los Usuarios podrán hacer uso de su centro de gestión de privacidad a los efectos de dar de baja los servicios de “marketing” online o cancelar su cuenta que no estuviera de acuerdo en recibir muestras junto con los pedidos de Tilin.

3.2.7. Fines estadísticos y análisis de servicios

Tilin utiliza la información con fines estadísticos a efectos de analizar el comportamiento y las tendencias de los Usuarios, de comprender cómo los Usuarios utilizan la Plataforma de Tilin, y de gestionar y mejorar los servicios ofrecidos, incluyendo la posibilidad de añadir nuevos distintivos a la Plataforma.

Tilin también utiliza la información para investigar y analizar cómo mejorar los servicios que presta a los Usuarios, así como para desarrollar y mejorar las características del servicio que ofrece.

3.2.8. Garantizar la seguridad y un entorno adecuado para la segura prestación de servicios

Tilin podrá utilizar los datos a efectos de velar por el buen uso de los productos solicitados en su Plataforma (asegurar consejo farmacéutico, garantizar la entrega a mayores de 18 años, ...).

3.2.9. Tramitar siniestros y reclamaciones con aseguradoras

En el supuesto que el Usuario contacte a Tilin para reportar algún daño o imprevisto que pueda quedar cubierto por el seguro contratado pro Tilin, éste tratará todos los datos relativos al siniestro con la finalidad de gestionar y dar respuesta a las solicitudes.

3.3 Base legal del tratamiento

El tratamiento de los datos de los Usuarios se realiza en base a las siguientes bases legales:

- Ejecutar la relación contractual una vez registrado en la Plataforma (por ejemplo, el tratamiento de tus datos para entregarte una orden solicitada).
- En base a nuestro interés legítimo (por ejemplo, para la realización de controles para evitar el fraude a través de la Plataforma).
- Cumplimiento de obligaciones legales (por ejemplo, cuando autoridades competentes soliciten datos en el marco de investigaciones judiciales y/o la interposición de las acciones necesarias para proteger los intereses de Tilin).
- Consentimiento explícito para la comunicación de datos de usuarios a terceros con la finalidad de realizar comunicaciones comerciales.

3.4 Destinatarios de los datos

Tilin garantiza que todos los socios comerciales, técnicos, proveedores, o terceros independientes están unidos mediante promesas contractualmente vinculantes para procesar información que se comparte con ellos siguiendo las indicaciones que Tilin le da, la presente Política de Privacidad, así como la legislación aplicable en materia de protección de datos. No cederemos tus datos personales a ningún tercero que no esté sometido a nuestras instrucciones y ninguna comunicación incluirá vender, alquilar, compartir o revelar de otro modo información personal de clientes con fines comerciales de modo contrario a los compromisos adquiridos en la presente Política de Privacidad.

3.4.1. Durante la ejecución de un pedido los datos podrán compartirse con:

- El Mandatario, quien ejecuta el mandato de recogida y entrega del producto.
- Por el establecimiento o local encargado de la venta del producto, en el supuesto que el Usuario hubiera solicitado la adquisición de un producto. En el supuesto que el Usuario contacte directamente con los proveedores descritos y facilite sus datos directamente a éstos, Tilin no será responsable por el uso que los proveedores hagan.
- Por los servicios de Atención al Cliente contratados por Tilin a los efectos de advertir al Usuario sobre posibles incidencias o solicitarle el porqué de una valoración negativa del servicio. Tilin podrá utilizar los datos facilitados a los efectos de gestionar las incidencias que pudieran producirse en la prestación de servicios.
- La Plataforma y proveedores de pago a los efectos de que estos puedan cargar el importe en su cuenta.
- Por prestadores de servicios de telecomunicaciones, cuando se utilicen para el envío de comunicaciones sobre órdenes o incidencias relacionadas con éstas
- Prestadores que ofrecen servicios de encuestas de satisfacción realizadas por Tilin

3.4.2. Compartir los datos de los Usuarios con terceros

Para poder seguir prestando los servicios ofrecidos a través de la Plataforma, Tilin podrá compartir ciertos datos de carácter personal de los Usuario con:

- Proveedores de servicios. los terceros proveedores de servicios de Tilin que ejecutan pedidos tendrán acceso a la información personal de los Usuarios necesaria para realizar sus funciones, pero no podrán utilizarla para otros fines. Estos deberán tratar la información personal de conformidad con la presente Política de Privacidad y la legislación aplicable en la materia de protección de datos.
- Proveedores de servicios de pago. Cuando un Usuario introduzca en la Plataforma de Tilin su número de tarjeta, ésta se almacena directamente por las Plataformas de Pago contratadas por Tilin, quienes permitirán que el cobro de la cuenta del Usuario. Los proveedores de servicios de pago han sido elegidos en base a sus medidas de seguridad y cumpliendo, en todo caso, las medidas de seguridad establecidas por la normativa de servicios de pago, siendo PC1 Compliant según el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago o PCI DSS. Tilin no almacena en ningún caso dichos datos.
- Prestadores de servicios para el control del fraude. Tilin compartirá los datos de los Usuarios con proveedores que ofrecen servicios de control del fraude, para estudiar el riesgo de las operaciones que se llevan a cabo.
- Prestadores de servicio para la anonimización de algunos datos. Para evitar el uso indebido de los datos de los Usuarios por parte de terceros prestadores de servicios, Tilin puede ceder los datos de los Usuarios a fin de que estos puedan ser anonimizados y utilizados únicamente para la prestación del servicio a los Usuarios. Por ejemplo, Tilin podrá ceder a terceros el número de teléfono de los Usuarios para anonimizarlos y facilitarlos en este formato a los prestadores utilizados para dar cumplimiento a los servicios contratados por los Usuarios.

- Empresas de seguridad y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Tilin podrá divulgar información personal y datos de cuentas de nuestros clientes cuando crea que su divulgación es necesaria para el cumplimiento de la ley, para hacer cumplir o aplicar los “Términos de Uso” o para proteger los derechos, la propiedad o seguridad de Tilin, sus usuarios o terceros. Lo anterior incluye, por lo tanto, el intercambio de información con otras sociedades y organizaciones, así como con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para la protección contra el fraude y la reducción del riesgo de crédito. Previo requerimiento legal, Tilin podrá compartir información con organismos de autoridades ejecutivas y/o terceros con respecto a peticiones de información relativas a investigaciones de carácter penal y presuntas actividades ilegales.
- Servicios de Call Center y gestión de incidencias. Para ofrecer un Servicio de Atención al cliente y centros de atención telefónica, acciones dirigidas a la medición del grado de satisfacción de los Usuarios y prestación de servicios de apoyo administrativo, Tilin podrá comunicar los datos de los Usuarios a compañías situadas en países fuera de República Dominicana, siempre y cuando se le autorice y se cumplan los requisitos de seguridad mencionados en el punto anterior.
- Servicios de telecomunicaciones. Para poder ofrecer a los Usuarios servicios de contacto telefónico, Tilin podrá contactar con empresas de telecomunicaciones que facilitan líneas y sistemas seguros para contactar con los Usuarios.
- Empresas del grupo Tilin. Para poder prestar los servicios de Tilin, según la zona geográfica desde la que los usuarios nos solicitan los servicios, se podrán transferir ciertos datos de carácter personal de los Usuarios a sus filiales. Se informa a los Usuarios que al darse de alta en la Plataforma desde cualquier país en el que opera Tilin sus datos serán almacenados en la base de datos de Tilin.
- Redes sociales conectadas por el Usuario. En el supuesto que el Usuario conecte su cuenta de Tilin a otra red social o a la plataforma de un tercero, Tilin podría utilizar la información cedida a esa red social o tercero, siempre que dicha información se haya puesto a disposición de Tilin cumpliendo con la política de privacidad de dicha red social o plataforma de tercero.
- Terceros asociados con Tilin para comunicaciones comerciales. Con su consentimiento explícito, Tilin podrá transferir sus datos personales a terceros asociados con Tilin siempre y cuando el Usuario hubiera aceptado expresa, informada e inequívocamente dicha cesión de datos y conociera el propósito y destinatario de los mismos.
- Supuestos de cambio de propiedad. Si la propiedad de Tilin cambiara o la mayor parte de sus activos fueran adquiridos por un tercero, los Usuarios son informados que Tilin transferirá sus datos a las entidades del adquirente con la finalidad de seguir prestando los servicios objeto del tratamiento de datos. El nuevo responsable comunicará a los Usuarios sus datos de identificación. Tilin manifiesta que cumplirá con el deber de información a la Autoridad de Control pertinente en caso de que las situaciones citadas ocurrieran, y comunicará a los Usuarios el cambio de responsable en el momento en que se produzca. El presente tratamiento se realizará en virtud del contrato suscrito con Tilin.
- Compañías aseguradoras. Tilin podrá comunicar los datos de los usuarios a las compañías aseguradoras y corredurías de seguros con las que Tilin tengan un acuerdo para la gestión

y tramitación de reclamaciones y siniestros derivados de la actividad de Tilin y sus colaboradores.

Los datos de los Usuarios de Tilin no se transmitirán a ningún tercero a excepción de que (i) sea necesario para los servicios solicitados, en caso de que Tilin colabore con terceros (ii) cuando Tilin tenga autorización expresa e inequívoca por parte del Usuario, (iii) cuando se solicite por parte de autoridad competente en el ejercicio de sus funciones (para investigar, prevenir o tomar acciones relativas a acciones ilegales) o (iv) por último, si lo requiere la ley.

4. Ejercicio de Derechos

El Usuario podrá ejercitar sus derechos en cualquier momento de forma gratuita a través del formulario presente en la Plataforma. También podrá ejercitar sus derechos escribiendo un email a la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@tilin.co . En ese correo deberá especificarse qué derecho se desea ejercer, así como los datos identificativos y registrados en la Plataforma, de ser el caso. En el supuesto que, para verificar la identidad, necesitemos datos adicionales a los que nos facilites, comunicaremos al Usuario en tal sentido.

Podrás ejercitar ante Tilin los siguientes derechos:

- Derecho de acceso a tus datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;
- Derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;
- Derecho de supresión de tus datos personales, cuando esto sea posible;
- Derecho a solicitar la limitación del tratamiento de tus datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, podremos conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Derecho de oposición al tratamiento de tus datos para resolver cualquier cuestión que nos hayas planteado a través del formulario de contacto, así como al tratamiento de tus datos a través de una red social y/o para el tratamiento de tu currículum. Igualmente, podrás retirar tu consentimiento para la recepción de comunicaciones comerciales en cualquier momento, a través del perfil del Usuario en la Plataforma, mediante el link incluido al efecto en cada comunicación comercial o mediante el envío de correo electrónico.

Si crees que Tilin ha cometido una infracción de la legislación de protección de datos personales, por favor, no dudes en ponerte en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico indicada anteriormente, contándonos tus apreciaciones, para que podamos solucionar el problema a la mayor brevedad.

5. Medidas de Seguridad

Tilin ha adoptado las medidas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, según la naturaleza de los datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de

evitar, en la medida de lo posible y siempre según el estado de la técnica, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Como se ha mencionado anteriormente, los datos personales facilitados no serán cedidos a terceros sin autorización previa por parte del titular de los mismos.

6. Notificaciones y Modificaciones

Como se ha indicado anteriormente, todos los Usuarios tienen derechos a acceder, actualizar y cancelar sus datos, así como oponerse a su tratamiento. Puede ejercer estos derechos o realizar cualquier consulta en relación con la Política de Privacidad de Tilin a través del Formulario de Contacto.

A causa de la continua evolución de las actividades de Tilin, la presente Política de Privacidad, la Política de Cookies y los Términos de Uso podrán igualmente modificarse. Tilin enviará al Usuario los avisos sobre los cambios y modificaciones sustanciales de dichos documentos a través del correo electrónico, o de otro medio que asegure la recepción de los mismos. De todas formas, Tilin en ningún caso modificará las políticas ni prácticas para hacerlas menos eficaces en la protección de los datos personales de nuestros clientes almacenados anteriormente.

En caso de discrepancia entre las versiones traducidas y la versión en castellano de este texto, prevalecerá esta última.