

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

VOLEARE

Tratamiento de Datos Personales

Versión 1.0 · Vigente desde: 9 de abril de 2026

1. Principios que rigen el tratamiento de sus datos personales

El tratamiento de sus datos personales por parte de la Plataforma se rige por los siguientes principios, reconocidos expresamente por la Ley N° 19.628 y desarrollados en profundidad por la Ley N° 21.719:

Principio	Cómo lo aplicamos
Licitud y lealtad	Solo tratamos sus datos sobre la base de las finalidades y fundamentos informados en esta Política. Podemos acreditar la licitud de todo tratamiento que realizamos.
Finalidad	Sus datos se recopilan con fines específicos, explícitos y lícitos, detallados más adelante. No los usaremos para fines distintos sin informarle.
Proporcionalidad (minimización)	Solo recopilamos los datos estrictamente necesarios para cumplir las finalidades declaradas. No pedimos más de lo que necesitamos.
Calidad	Implementamos medidas para mantener sus datos exactos, completos y actualizados. Puede corregirlos en cualquier momento.
Responsabilidad	Como Responsable del Tratamiento, asumimos plena responsabilidad por el cumplimiento de esta Política y de la ley aplicable.
Seguridad	Aplicamos medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos contra acceso no autorizado, pérdida, filtración o destrucción.
Transparencia e información	Esta Política está disponible de forma permanente, gratuita y en lenguaje claro en voleare.cl .

Principio	Cómo lo aplicamos
Confidencialidad	Quienes tengan acceso a sus datos en la Plataforma están sujetos a estrictas obligaciones de confidencialidad.

2. Datos personales que recopilamos

2.1 Datos que usted nos proporciona directamente

Categoría de dato	Dato específico
Identificación básica	Nombre completo, dirección de correo electrónico
Credenciales de acceso	Contraseña (almacenada en formato cifrado irreversible — nunca en texto plano)
Datos de actividad en la Plataforma	Campañas en que participa, montos aportados, Recompensas seleccionadas, historial de transacciones, fecha y hora de los aportes, Estado de Entrega de cada Recompensa
Datos de pago	La Plataforma NO almacena números de tarjeta, CVV ni datos bancarios. Estos datos son procesados y almacenados exclusivamente por la Pasarela de Pagos conforme a sus propios estándares de seguridad.
Dirección de entrega física	Solo cuando selecciona una Recompensa Física. Se almacena únicamente en el contexto de esa entrega específica y se elimina de los sistemas de la Plataforma una vez que la entrega es confirmada como recibida. No se incorpora a su perfil general de usuario.
Comunicaciones con la Plataforma y mensajería mediada con el Cliente	Contenido de los mensajes que nos envíe y de los mensajes que el Cliente le dirija a través del sistema de mensajería mediada de la Plataforma.
Datos para emisión de documentos tributarios	RUT (si el Aportante solicita factura electrónica). El RUT puede ser comunicado al Cliente para que emita el documento tributario, pero el correo electrónico y el teléfono no son comunicados al Cliente para este fin — la Plataforma envía el documento tributario al Aportante directamente.

2.2 Datos que recopilamos automáticamente

Tipo de dato	Finalidad
Dirección IP	Seguridad, detección de fraude y cumplimiento legal
Tipo de dispositivo y navegador	Optimización técnica de la Plataforma
Páginas visitadas y tiempo de permanencia	Analítica de uso (anonimizada y agregada)
Datos de sesión (cookies técnicas)	Funcionamiento básico de la Plataforma

La Plataforma NO recopila datos personales sensibles, tales como: origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, datos de salud, datos biométricos, datos genéticos, ni datos sobre la vida u orientación sexual. Si en el futuro se incorpora alguna funcionalidad que requiera este tipo de datos, se solicitará consentimiento específico y reforzado.

3. Finalidades del tratamiento y fundamentos de licitud

La Ley N° 21.719 exige que cada tratamiento de datos tenga una finalidad específica y un fundamento de licitud. La siguiente tabla detalla ambos elementos para cada tratamiento que realiza la Plataforma:

Finalidad	Datos tratados	Fundamento de licitud
Gestionar su cuenta y autenticar su identidad	Nombre, email, contraseña cifrada	Ejecución del contrato de servicio (aceptación de T&C)
Procesar su Aporte y gestionar el pago	Email, datos de transacción, monto, Costo de Envío si aplica	Ejecución del contrato
Enviarle confirmación de su Aporte y notificaciones de la Campaña	Email, datos de la Campaña y Aporte	Ejecución del contrato
Comunicar al Cliente sus datos para la gestión de	Nombre completo y RUT (para documentos tributarios). Dirección de entrega física incluida solo en la	Ejecución del contrato

Finalidad	Datos tratados	Fundamento de licitud
Recompensas y documentos tributarios	etiqueta de despacho generada para Recompensas Físicas. El email y teléfono NO se comunican al Cliente.	
Gestionar el Estado de Entrega de su Recompensa y notificarle cambios	Email, datos de la Recompensa y del despacho (número de seguimiento, courier)	Ejecución del contrato
Calcular el Costo de Envío para Recompensas Físicas	Región de destino, datos del paquete declarados por el Cliente	Ejecución del contrato
Gestionar la mensajería mediada entre el Cliente y usted	Contenido de mensajes — su email no es revelado al Cliente	Ejecución del contrato
Análítica técnica de uso de la Plataforma (datos agregados y anonimizados)	Datos de navegación anonimizados	Interés legítimo de la Plataforma en mejorar el servicio
Cumplimiento de obligaciones legales y tributarias	RUT (si aplica), datos de transacción	Cumplimiento de obligación legal
Envío de comunicaciones de marketing sobre nuevas Campañas	Email	Consentimiento explícito del titular — puede revocarse en cualquier momento
Prevención de fraude, lavado de activos y seguridad de la Plataforma	IP, datos de transacción, patrones de uso	Interés legítimo / cumplimiento de obligación legal

4. Comunicación de datos a terceros

La Plataforma no vende sus datos personales a terceros. Solo los comunica en los casos que se describen a continuación:

Destinatario	Datos comunicados y razón
El Cliente correspondiente a la Campaña en que participa	Nombre completo y RUT del Aportante, para que el Cliente emita los documentos tributarios que correspondan. Para Recompensas Físicas, la dirección de entrega del Aportante se incluye en la etiqueta de despacho generada por la Plataforma, pero NO es entregada al Cliente en ningún otro formato ni exportable desde su panel. El correo electrónico y el teléfono del Aportante NO son comunicados al Cliente en ningún caso. Toda comunicación del Cliente hacia el Aportante se realiza a través del sistema de mensajería mediada de la Plataforma, sin que el Cliente acceda al email real del Aportante.
Courier de despacho (Chilexpress, BlueExpress u otro)	Para Recompensas Físicas: nombre del destinatario, dirección de entrega y RUT, estrictamente necesarios para procesar el despacho. El courier actúa como Encargado del Tratamiento bajo instrucciones de la Plataforma y no puede usar estos datos para ningún fin distinto al despacho.
Pasarela de Pagos	Datos necesarios para procesar el pago. La Pasarela actúa como Encargado del Tratamiento bajo instrucciones de la Plataforma, conforme a sus propios términos y estándares de seguridad.
Proveedores de infraestructura tecnológica	Datos almacenados en sus servidores bajo contratos de encargo de tratamiento que garantizan equivalencia con las obligaciones de esta Política.
Proveedores de analítica web	Solo datos anonimizados y agregados. No se transmiten datos identificables.
Autoridades competentes (SII, tribunales, Ministerio Público, Agencia de Protección de Datos)	Cuando sea exigido por ley, por resolución judicial o por requerimiento de autoridad competente.
Terceros comerciales no relacionados con el servicio	NUNCA. La Plataforma no comparte ni vende datos a anunciantes, corredores de datos ni terceros con fines comerciales propios.

5. Transferencias internacionales de datos

Sus datos pueden ser almacenados y procesados en servidores ubicados fuera de Chile. Estas transferencias se realizan bajo contratos que garantizan que los datos reciben un nivel de protección equivalente al exigido por la ley chilena. La Plataforma no transfiere datos a jurisdicciones que no ofrezcan garantías adecuadas de protección.

6. Plazos de conservación

Sus datos personales serán conservados durante los siguientes plazos, conforme al principio de proporcionalidad de la Ley N° 21.719:

Categoría de dato	Plazo de conservación
Datos de cuenta (nombre, email, contraseña)	Mientras la cuenta esté activa. Tras la solicitud de eliminación de cuenta: 1 año adicional por razones de seguridad y prevención de fraude, luego supresión o anonimización.
Datos de transacciones (aportes, montos, campañas)	6 años desde la transacción, conforme a la legislación tributaria chilena.
Dirección de entrega física (Recompensas Físicas)	Eliminada de los sistemas de la Plataforma una vez que el Estado de Entrega alcanza el estado “Entregada”, o dentro de los 30 días siguientes al cierre de la Campaña si la entrega no fue confirmada. En ningún caso más allá de 1 año desde el Aporte.
Estado de Entrega e historial de despacho	2 años desde el cierre de la Campaña correspondiente.
Datos de comunicaciones con la Plataforma y mensajería mediada	2 años desde la comunicación.
Datos de analítica de navegación	12 meses, en formato anonimizado.
Datos de marketing (consentimiento para comunicaciones)	Hasta que revoque su consentimiento, más 1 año como registro de la revocación.

Categoría de dato	Plazo de conservación
Registros de seguridad (logs de acceso, IPs)	12 meses, para fines de seguridad y detección de fraude.

Transcurridos los plazos anteriores, sus datos serán eliminados de forma segura o anonimizados de manera que no sea posible identificar a ninguna persona a través de ellos.

7. Sus derechos como titular de datos personales

Todos los derechos descritos en esta sección son personales, intransferibles e irrenunciables. No pueden ser limitados por ningún acuerdo contractual. Su ejercicio es gratuito.

Conforme a la Ley N° 19.628 vigente y a la Ley N° 21.719, usted tiene los siguientes derechos sobre sus datos personales:

Derecho	En qué consiste · Cómo ejercerlo
Acceso	Conocer qué datos personales suyos tratamos, su origen, finalidad, y a quiénes han sido comunicados. Responderemos dentro de 10 días hábiles desde su solicitud. Primer acceso en el año: gratuito. Solicitudes adicionales en el mismo año: podemos cobrar un costo razonable de reproducción.
Rectificación	Solicitar la corrección de datos inexactos, desactualizados o incompletos. Puede actualizar muchos datos directamente desde su perfil en la Plataforma. Para otros, contáctenos a contacto@voleare.cl .
Supresión Cancelación	/ Solicitar la eliminación de sus datos cuando: (a) ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recopilados; (b) revoque su consentimiento y no exista otra base de licitud; o (c) hayan sido tratados ilícitamente. La supresión puede no ser posible si existe obligación legal de conservación (por ejemplo, registros tributarios por 6 años).
Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos para una finalidad específica, en particular para fines de marketing directo. En este caso, dejaremos de tratar sus datos para esa finalidad sin necesidad de justificación adicional.

Derecho	En qué consiste · Cómo ejercerlo
Portabilidad	Recibir una copia de sus datos en un formato electrónico estructurado, de uso común y legible por máquina (por ejemplo, JSON o CSV), para poder transferirlos a otro servicio. También puede solicitar que los transmitamos directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible. Este derecho está disponible desde la vigencia de la Ley 21.719.
Bloqueo	Solicitar la suspensión temporal del tratamiento de sus datos mientras se resuelve una controversia sobre su exactitud o la licitud del tratamiento.
Revocación del consentimiento	Retirar en cualquier momento el consentimiento que haya otorgado para un tratamiento específico (por ejemplo, el envío de comunicaciones de marketing). La revocación no afecta la licitud del tratamiento realizado antes de la revocación.

Cómo ejercer sus derechos

Puede ejercer cualquiera de los derechos anteriores mediante solicitud escrita enviada a: contacto@voleare.cl. Su solicitud debe contener: (a) su nombre completo; (b) el derecho que desea ejercer; (c) una descripción de los datos o tratamientos a que se refiere; y (d) una copia de su documento de identidad o cualquier otro medio que permita acreditar su identidad. Responderemos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Recurso ante la autoridad

Si no queda satisfecho con nuestra respuesta, puede presentar un reclamo ante el Consejo para la Transparencia, actualmente competente en materia de protección de datos. Una vez que la Ley N° 21.719 entre en plena vigencia, la autoridad competente será la Agencia de Protección de Datos Personales (Agencia).

8. Gestión de incidentes de seguridad y brechas de datos

En caso de que se produzca un incidente de seguridad que ocasione la destrucción, filtración, pérdida, alteración o acceso no autorizado a sus datos personales, la Plataforma adoptará las siguientes medidas:

Paso	Acción y plazo
1. Contención inmediata	Activar el protocolo de respuesta a incidentes para limitar el alcance del incidente tan pronto como sea detectado.
2. Evaluación del riesgo	Determinar la naturaleza del incidente, las categorías de datos afectados, el número aproximado de titulares afectados y las posibles consecuencias.
3. Notificación a la autoridad	Si el incidente genera un riesgo razonable para los derechos y libertades de los titulares, notificar a la autoridad competente (actualmente el CPLT; en el futuro, la Agencia) sin dilaciones indebidas.
4. Notificación a titulares afectados	Si el incidente afecta datos sensibles, datos de menores de catorce años, o datos de carácter económico o financiero, notificar individualmente a cada titular afectado en lenguaje claro y sencillo, indicando: los datos afectados, las posibles consecuencias y las medidas adoptadas. Si la notificación individual no es posible, se publicará un aviso en un medio de comunicación de alcance nacional.
5. Registro del incidente	Documentar el incidente, sus efectos y las medidas adoptadas en el registro de incidentes de seguridad de la Plataforma.

9. Medidas de seguridad

La Plataforma implementa las siguientes medidas técnicas y organizativas para proteger sus datos personales, proporcionales al nivel de riesgo del tratamiento:

Medida	Descripción
Cifrado en tránsito	Toda comunicación entre su dispositivo y la Plataforma se realiza a través de protocolo HTTPS/TLS. Sus datos viajan cifrados.
Cifrado en reposo	Las contraseñas se almacenan utilizando algoritmos de hashing unidireccional (bcrypt o equivalente). Nunca almacenamos contraseñas en texto plano.

Medida	Descripción
Acceso restringido por roles	Solo las personas de la Plataforma con necesidad funcional específica tienen acceso a los datos personales. Cada acceso queda registrado.
Infraestructura certificada	Los servidores de la Plataforma están alojados en proveedores con certificaciones de seguridad reconocidas internacionalmente (SOC 2, ISO 27001 u equivalentes).
Sin almacenamiento de datos de pago	Los datos de tarjeta y credenciales bancarias son procesados y almacenados exclusivamente por la Pasarela de Pagos certificada. La Plataforma nunca los almacena.
Revisión periódica	Las medidas de seguridad son revisadas periódicamente para adaptarlas a los riesgos actuales y a la tecnología disponible.

10. Cookies y tecnologías de rastreo

La Plataforma utiliza cookies (pequeños archivos de texto que se almacenan en su dispositivo al visitar el sitio) de los siguientes tipos:

Tipo de cookie	Descripción y finalidad
Cookies técnicas estrictamente necesarias	o Imprescindibles para el funcionamiento básico de la Plataforma: gestión de sesión, autenticación, carrito de aportes. No pueden desactivarse sin afectar la funcionalidad del sitio. No requieren consentimiento previo.
Cookies analíticas (anonimizadas)	Nos permiten entender cómo los usuarios interactúan con la Plataforma para mejorarla. Los datos son agregados y anonimizados — no permiten identificar a ninguna persona. Requieren su consentimiento.
Cookies de marketing y seguimiento	y La Plataforma NO utiliza cookies de publicidad programática ni de seguimiento entre sitios. No compartimos datos de navegación con redes publicitarias de terceros.

Puede gestionar las cookies técnicas a través de la configuración de su navegador. La desactivación de cookies técnicas puede impedir el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Para las cookies analíticas, su consentimiento puede revocarse en cualquier momento desde el panel de gestión de cookies de la Plataforma.

11. Datos de personas menores de edad

La Plataforma no está dirigida a personas menores de 18 años. Si usted es menor de 18 años, no debe registrarse ni realizar aportes en la Plataforma sin la autorización expresa de su representante legal.

La Plataforma no recopila conscientemente datos personales de menores de 18 años. Si detectamos que un usuario es menor de edad y se ha registrado sin autorización de su representante legal, procederemos a eliminar su cuenta y los datos asociados. Si usted tiene conocimiento de que un menor de edad ha creado una cuenta, le pedimos que nos lo notifique a contacto@voleare.cl.

12. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles

La Plataforma no toma decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos significativos sobre los titulares de datos, ni elabora perfiles automatizados de comportamiento para fines distintos a la mejora técnica del servicio. Los datos de navegación y uso que recopilamos se utilizan de forma agregada y anonimizada, sin vincularse a perfiles individuales identificados.

13. Modificaciones a esta Política de Privacidad

La Plataforma podrá actualizar esta Política de Privacidad cuando: (a) cambie la legislación aplicable; (b) incorpore nuevas funcionalidades o finalidades de tratamiento; o (c) modifique su relación con proveedores o encargados de tratamiento.

Cualquier modificación que afecte sus derechos o que implique una nueva finalidad de tratamiento de sus datos será comunicada por correo electrónico a la dirección registrada en su cuenta, con al menos quince (15) días de anticipación. Si continúa utilizando la Plataforma después de la notificación, se entenderá que acepta las modificaciones. Si no está de acuerdo, puede solicitar la eliminación de su cuenta antes de la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión.

Las modificaciones que no afecten sus derechos (por ejemplo, correcciones de estilo o aclaraciones que no cambien el contenido sustancial) pueden publicarse directamente sin notificación previa.

14. Contacto para asuntos de privacidad

Asunto	Canal de contacto
Todo tipo de asunto	contacto@voleare.cl

Historial de versiones

Versión y fecha	Descripción del cambio
v1.0 · 9 de abril de 2026	Versión inicial. Redactada en cumplimiento de la Ley N° 19.628 vigente y con cumplimiento anticipado de los estándares de la Ley N° 21.719.
