POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En **VIVAMÁS** valoramos la confianza de nuestros clientes, usuarios y visitantes y nos comprometemos con la protección de sus datos personales.

La presente Política de Privacidad tiene por finalidad informar cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos, protegemos y, cuando corresponda, compartimos los datos personales de las personas que visitan nuestro sitio web, se registran, realizan compras, solicitan información o interactúan con nuestros canales digitales.

Esta Política se encuentra elaborada de conformidad con la **Ley N.° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales**, su Reglamento aprobado mediante **Decreto Supremo N.° 016-2024-JUS**, y demás normas complementarias, modificatorias y aplicables en la República del Perú.

---

1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La tienda online **vivamas.com.pe** es operada por:

Razón social: SEBAL FARMA S.A.C.

RUC: 20537127547

Nombre comercial: VIVAMÁS

Domicilio: Av. Brígida Silva de Ochoa N.° 174, Of. 402, San Miguel, Lima, Perú.

Correo electrónico: ventas@sebalfarma.com

Teléfono: +51 405-9716

Celular: +51 949 368 754 / +51 990 765 974

En adelante, para efectos de estos Términos y Condiciones, se denominará **"VIVAMÁS"** al titular y/o responsable de la operación de la tienda online.

---

2. ¿QUÉ DATOS PERSONALES RECOPILAMOS?

Dependiendo de la interacción que mantengas con VIVAMÁS, podremos recopilar los datos personales que sean necesarios para las finalidades descritas en esta Política.

Entre ellos pueden encontrarse:

a. Datos de identificación

- Nombres y apellidos.
- Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Carné de Extranjería u otro documento de identificación, cuando corresponda.
- Número de RUC, cuando corresponda.
- Fecha de nacimiento, cuando resulte necesaria.
- Otros datos necesarios para identificar al usuario o cliente.

b. Datos de contacto

- Número de teléfono.
- Número de celular.
- Dirección de correo electrónico.
- Dirección de entrega.
- Distrito.
- Provincia.
- Departamento.
- Referencias para la entrega.

c. Datos relacionados con la compra

Cuando realices una compra a través de nuestra tienda online, podremos tratar información relacionada con la operación, como:

- Productos adquiridos.
- Cantidad de productos.
- Fecha y hora de compra.
- Número de pedido.
- Monto de la operación.
- Descuentos y promociones aplicadas.
- Código promocional utilizado.
- Dirección de entrega.
- Estado del pedido.
- Historial de compras.
- Comprobante de pago.

d. Datos relacionados con pagos

Los pagos realizados a través de nuestra plataforma podrán ser procesados por proveedores especializados.

VIVAMÁS podrá recibir información relacionada con el estado de la transacción, autorización o confirmación del pago.

Los datos completos de tarjetas, claves bancarias, códigos de seguridad u otra información financiera confidencial podrán ser tratados directamente por el proveedor de servicios de pago correspondiente, de acuerdo con sus propias políticas y condiciones de seguridad.

VIVAMÁS no solicita contraseñas bancarias ni claves de acceso a cuentas financieras.

e. Datos de navegación y uso de la plataforma

Cuando visites nuestro sitio web podremos recopilar determinada información técnica o de navegación, como:

- Dirección IP.
- Tipo de dispositivo.
- Sistema operativo.
- Tipo y versión del navegador.
- Fecha y hora de acceso.
- Páginas visitadas.
- Tiempo de navegación.
- Información relacionada con la interacción con nuestro sitio.
- Identificadores de cookies y tecnologías similares.

El tratamiento de esta información se realizará conforme a la presente Política y, cuando corresponda, a nuestra Política de Cookies.

---

3. ¿CÓMO RECOPILAMOS TUS DATOS?

Podemos obtener datos personales mediante:

- El registro de una cuenta en nuestra tienda online.
- La realización de una compra.
- El uso del carrito de compras.
- Formularios de contacto.
- Solicitudes de información.
- Suscripción a comunicaciones comerciales.
- Participación en promociones, campañas o sorteos.
- Atención de consultas.
- Atención de quejas y reclamos.
- Libro de Reclamaciones.
- Interacción con nuestras redes sociales o canales digitales.
- Cookies y tecnologías similares.
- Comunicaciones realizadas por nuestros canales de atención.

Asimismo, podremos recibir determinada información de terceros cuando ello sea necesario para gestionar una operación y dicha obtención sea legítima.

---

4. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS TUS DATOS PERSONALES?

Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

a. Gestionar tus compras

Utilizaremos tus datos para:

- Procesar pedidos.
- Confirmar compras.
- Gestionar pagos.
- Preparar pedidos.
- Emitir comprobantes de pago.
- Coordinar entregas.
- Realizar seguimiento de pedidos.
- Resolver incidencias relacionadas con una compra.

b. Realizar entregas

Podremos utilizar tus datos de contacto y ubicación para coordinar la entrega de los productos adquiridos.

Esto puede implicar comunicar determinados datos necesarios al operador logístico encargado de realizar el despacho.

c. Brindar atención al cliente

Podremos tratar tus datos para:

- Responder consultas.
- Atender solicitudes.
- Resolver incidencias.
- Gestionar cambios y devoluciones.
- Atender solicitudes relacionadas con pedidos.
- Atender quejas y reclamos.

d. Gestionar el Libro de Reclamaciones

Cuando presentes una queja o reclamo, utilizaremos la información proporcionada para registrar, evaluar y responder tu solicitud de acuerdo con la legislación aplicable.

e. Prevenir operaciones fraudulentas

Podremos utilizar información relacionada con las operaciones realizadas en nuestra plataforma para detectar, prevenir y gestionar:

- Fraudes.
- Operaciones sospechosas.
- Uso indebido de promociones.
- Uso irregular de códigos de descuento.
- Intentos de suplantación.
- Actividades que puedan afectar la seguridad del ecommerce.

f. Mejorar nuestra plataforma

Podremos analizar información de navegación y uso del sitio para:

- Mejorar la experiencia de usuario.
- Detectar errores.
- Optimizar la navegación.
- Mejorar la estructura del ecommerce.
- Evaluar el rendimiento de la plataforma.
- Desarrollar nuevas funcionalidades.

g. Elaborar estadísticas y análisis

Podremos utilizar información para elaborar estadísticas, métricas y análisis relacionados con el uso de nuestros servicios y productos.

Cuando corresponda, estos análisis podrán realizarse utilizando información agregada o mecanismos que reduzcan la posibilidad de identificar directamente a una persona.

---

5. COMUNICACIONES COMERCIALES

Con tu autorización, podremos utilizar tus datos de contacto para enviarte comunicaciones comerciales relacionadas con VIVAMÁS.

Estas comunicaciones podrán incluir:

- Promociones.
- Descuentos.
- Ofertas.
- Nuevos productos.
- Lanzamientos.
- Campañas.
- Beneficios.
- Sorteos.
- Contenido relacionado con nuestros productos y servicios.

Podremos comunicarnos contigo mediante:

- Correo electrónico.
- Mensajes de texto.
- WhatsApp.
- Llamadas telefónicas.
- Notificaciones u otros canales digitales disponibles.

La autorización para recibir comunicaciones comerciales será independiente de los tratamientos necesarios para gestionar una compra.

Podrás retirar tu consentimiento para recibir comunicaciones comerciales en cualquier momento mediante los mecanismos de cancelación incluidos en las comunicaciones o utilizando nuestros canales de atención.

---

6. PERSONALIZACIÓN Y SEGMENTACIÓN

Cuando corresponda y de acuerdo con la base legal aplicable, podremos utilizar información relacionada con tus interacciones con VIVAMÁS para elaborar estadísticas, segmentaciones y análisis comerciales.

Esto puede permitirnos comprender mejor:

- Preferencias de navegación.
- Interacción con productos.
- Comportamiento dentro de nuestra plataforma.
- Respuesta a campañas.
- Intereses relacionados con determinadas categorías de productos.

Estos análisis podrán realizarse mediante herramientas automatizadas y/o no automatizadas.

---

7. USO DE COOKIES

Nuestro sitio web utiliza cookies y tecnologías similares propias y de terceros.

Las cookies son pequeños archivos que pueden almacenarse en tu dispositivo cuando visitas una página web.

Podemos utilizarlas para:

- Permitir el funcionamiento del ecommerce.
- Mantener tu sesión.
- Recordar productos agregados al carrito.
- Recordar determinadas preferencias.
- Analizar el tráfico del sitio.
- Obtener estadísticas.
- Medir campañas publicitarias.
- Mejorar la experiencia de navegación.
- Mostrar publicidad relevante, cuando corresponda.

Puedes encontrar información adicional sobre el uso de estas tecnologías en nuestra **Política de Cookies**.

---

8. ¿CON QUIÉNES PODEMOS COMPARTIR TUS DATOS?

Para poder brindar nuestros productos y servicios, determinados datos personales podrán ser compartidos con terceros que nos presten servicios.

Estos terceros podrán incluir:

- Proveedores de servicios de pago.
- Empresas de almacenamiento y tecnología.

- Proveedores de hosting.
- Operadores logísticos.
- Empresas de courier.
- Proveedores de atención al cliente.
- Proveedores de servicios de marketing.
- Proveedores de herramientas de análisis.
- Proveedores tecnológicos.
- Empresas vinculadas a la operación del ecommerce.

Estos terceros tratarán la información únicamente en la medida necesaria para prestar los servicios correspondientes y conforme a las instrucciones y condiciones aplicables.

---

9. FLUJO TRANSFRONTERIZO DE DATOS

Algunos de nuestros proveedores tecnológicos podrán encontrarse fuera del territorio peruano.

En estos casos, determinados datos personales podrán ser objeto de flujo transfronterizo.

Cuando corresponda, VIVAMÁS adoptará las medidas necesarias para que dicho tratamiento se realice de acuerdo con la legislación peruana de protección de datos personales y las garantías aplicables.

La información sobre los proveedores involucrados podrá ser puesta a disposición de los titulares de datos personales mediante los mecanismos correspondientes.

---

10. TRANSFERENCIAS EXIGIDAS POR LEY

VIVAMÁS podrá comunicar o transferir datos personales cuando ello resulte necesario para:

- Cumplir obligaciones legales.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.
- Cumplir resoluciones administrativas o judiciales.
- Atender procedimientos legales.
- Ejercer o defender derechos.
- Prevenir o investigar actividades ilícitas.

Estas comunicaciones se realizarán únicamente en los casos y bajo las condiciones permitidas por la legislación aplicable.

---

11. ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS TUS DATOS?

Conservaremos tus datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados.

El periodo de conservación podrá depender de:

- La existencia de una relación comercial.
- La naturaleza del dato.
- La finalidad del tratamiento.

- Obligaciones legales.
- Obligaciones tributarias.
- Atención de reclamos.
- Resolución de controversias.
- Necesidades de seguridad y prevención de fraude.

Una vez que los datos ya no sean necesarios para las finalidades correspondientes, serán eliminados, anonimizados o conservados cuando exista una obligación legal que lo justifique.

---

12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

VIVAMÁS adopta medidas técnicas, organizativas y legales razonables para proteger los datos personales frente a:

- Acceso no autorizado.
- Pérdida.
- Alteración.
- Divulgación indebida.
- Uso no autorizado.
- Destrucción.

El acceso a los datos personales estará limitado a las personas, proveedores o encargados que necesiten dicha información para cumplir las finalidades correspondientes.

Sin embargo, ningún sistema de transmisión o almacenamiento de información puede garantizar una seguridad absoluta.

---

13. DATOS DE MENORES DE EDAD

La tienda online de VIVAMÁS está dirigida principalmente a consumidores que cuenten con capacidad legal para realizar compras.

VIVAMÁS no busca recopilar deliberadamente datos personales de menores de edad para finalidades comerciales sin contar con las autorizaciones que correspondan conforme a la legislación aplicable.

Si un padre, madre, tutor o representante legal considera que un menor ha proporcionado datos personales sin la autorización correspondiente, podrá comunicarse con VIVAMÁS para solicitar su evaluación y, cuando corresponda, la adopción de las medidas pertinentes.

---

15. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con la legislación peruana, puedes ejercer los derechos que te correspondan respecto de tus datos personales.

Entre ellos se encuentran los derechos de:

- **Información:** conocer cómo y para qué se tratan tus datos.
- **Acceso:** conocer qué datos personales tenemos sobre ti y cómo son tratados.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de datos inexactos, erróneos o incompletos.

- **Cancelación:** solicitar la eliminación de tus datos cuando corresponda.
- **Oposición:** oponerte al tratamiento en los casos permitidos por la normativa.
- **Revocación del consentimiento:** retirar el consentimiento otorgado cuando el tratamiento se base en dicho consentimiento.

El ejercicio de estos derechos estará sujeto a las condiciones y excepciones establecidas por la legislación vigente.

---

16. ¿CÓMO PUEDES EJERCER TUS DERECHOS?

Puedes presentar una solicitud relacionada con tus datos personales comunicándote con nosotros mediante:

Correo electrónico: ventas@sebalfarma.com

Dirección: Av. Brígida Silva de Ochoa N.° 174, Of. 402, San Miguel, Lima, Perú.

La solicitud deberá contener la información necesaria para identificar al titular y permitirnos atender adecuadamente el pedido.

Cuando sea necesario, podremos solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante y evitar accesos no autorizados.

VIVAMÁS atenderá las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable.

---

17. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO PARA COMUNICACIONES COMERCIALES

Si has autorizado recibir comunicaciones comerciales, puedes retirar dicha autorización en cualquier momento.

Podrás hacerlo mediante:

- El enlace de cancelación incluido en los correos electrónicos.
- Los mecanismos habilitados en nuestras comunicaciones.
- Una solicitud enviada a nuestro correo de contacto.

La revocación de las comunicaciones comerciales no afectará los tratamientos que sean necesarios para gestionar una compra, entregar un producto, atender un reclamo o cumplir una obligación legal.

---

18. INFORMACIÓN SOBRE DECISIONES AUTOMATIZADAS

VIVAMÁS podrá utilizar herramientas tecnológicas para analizar información relacionada con el funcionamiento del ecommerce, campañas comerciales, navegación, seguridad y prevención de fraude.

Cuando corresponda la adopción de decisiones basadas exclusivamente en tratamientos automatizados que produzcan efectos jurídicos o efectos significativamente similares sobre el titular, se aplicarán las garantías y derechos reconocidos por la legislación vigente.

---

19. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Es responsabilidad del usuario proporcionar información correcta y mantener actualizados sus datos cuando corresponda.

VIVAMÁS podrá solicitar la actualización o validación de determinada información cuando sea necesario para:

- Procesar pedidos.
- Realizar entregas.
- Emitir comprobantes.
- Atender solicitudes.
- Cumplir obligaciones legales.
- Mantener la seguridad de la plataforma.

---

20. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

VIVAMÁS podrá actualizar la presente Política de Privacidad cuando resulte necesario debido a:

- Cambios legislativos.
- Nuevos servicios.
- Cambios tecnológicos.
- Nuevos proveedores.
- Modificaciones en nuestros procesos.
- Cambios en las funcionalidades del ecommerce.

La versión actualizada estará disponible permanentemente en nuestro sitio web.

Cuando una modificación requiera una comunicación o consentimiento adicional conforme a la legislación aplicable, VIVAMÁS realizará las acciones correspondientes.

---

21. ENLACES A SITIOS DE TERCEROS

Nuestro sitio web podrá contener enlaces hacia plataformas, redes sociales o páginas web de terceros.

Cada tercero puede contar con sus propias políticas de privacidad y condiciones de uso.

VIVAMÁS no controla las políticas de privacidad de sitios externos y recomienda revisar sus respectivas condiciones antes de proporcionar información personal.

---

22. CONSULTAS SOBRE PRIVACIDAD

Si tienes alguna consulta relacionada con el tratamiento de tus datos personales, puedes comunicarte con nosotros:

VIVAMÁS

Correo electrónico: ventas@sebalfarma.com

Teléfono: +51 405-9716

Celular: +51 949 368 754 / +51 990 765 974

Dirección: Av. Brígida Silva de Ochoa N.° 174, Of. 402, San Miguel, Lima, Perú.

---

23. AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Si consideras que tu solicitud relacionada con la protección de tus datos personales no ha sido atendida adecuadamente, podrás ejercer los mecanismos de tutela correspondientes ante la **Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales**, de acuerdo con la legislación peruana vigente.

---

24. ACEPTACIÓN

Al utilizar el sitio web, registrarte, realizar una compra o proporcionar voluntariamente tus datos personales, declaras haber leído la presente Política de Privacidad y conocer las condiciones aplicables al tratamiento de tus datos personales.

Cuando la legislación requiera obtener un consentimiento específico, VIVAMÁS solicitará dicho consentimiento mediante los mecanismos correspondientes.
