

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA

Vigencia: Año 2026

1. Introducción y Compromiso de Privacidad

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA (en adelante, "CarExpert" o la "Empresa"), en su rol de asesor independiente y gestor de soluciones logísticas automotrices, reconoce la importancia fundamental de la privacidad y la seguridad de la información.

La presente Política de Privacidad describe de manera transparente cómo recopilamos, almacenamos, utilizamos, comunicamos y protegemos los datos personales de nuestros Usuarios y Clientes a través de nuestro sitio web, chat de WhatsApp, perfiles oficiales en redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, entre otros), comunicaciones por correo electrónico y protocolos en terreno. Este documento ha sido elaborado en estricto cumplimiento de la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada** y en armonía con las exigencias del nuevo marco regulatorio establecido por la **Ley N° 21.719**, que regula el tratamiento de datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales en la República de Chile.

2. Base de Licitud del Tratamiento

CarExpert realiza el tratamiento de datos personales amparado en las siguientes bases jurídicas:

- **El Consentimiento:** Al navegar por nuestro sitio web, completar formularios de contacto, enviar mensajes directos (DM) en nuestras redes sociales, interactuar con nuestro bot de mensajería de WhatsApp o enviarnos correos electrónicos, declaras aceptar esta política y consientes el tratamiento de tus datos para los fines descritos.
- **La Ejecución Contractual:** El tratamiento de ciertos datos (como datos de facturación, padrón del vehículo, comuna de atención o RUT corporativos) es indispensable para la correcta prestación, ejecución y liquidación de los servicios contratados de Personal Shopper, Shopper Empresas, Express Repair, Inspección Técnica de Pre-Compra, Gestión para la Retoma y Consignación, y Gestión Logística para Revisión Técnica, Mantenimiento Preventivo y Accesorios/Detailing.

3. Datos Recopilados y Canales de Interacción

Dependiendo de la naturaleza del servicio solicitado y del canal digital o presencial utilizado, CarExpert recopilará las siguientes categorías de datos:

Canal Digital / Proceso	Datos Personales Recopilados	Finalidad del Tratamiento
Sitio Web (Formularios)	Nombre completo, correo electrónico, número telefónico y comuna.	Gestión de solicitudes de información, prospección comercial, evaluación de factibilidad geográfica por comuna y envío de cotizaciones.
WhatsApp y Redes Sociales (Instagram / Facebook / DMs)	Nombre de usuario/handle, número telefónico, comuna o dirección referencial, historial de chats y requerimientos compartidos.	Atención al cliente en tiempo real, validación de zona de cobertura a domicilio, coordinación de agendas y asesoría previa.
Protocolos en Terreno (Recepción y Entrega)	Registros audiovisuales (videos y fotografías) capturados por el personal, dirección exacta de retiro/entrega y firma en Acta de Entrega.	Elaboración del Diagnóstico Visual Digital para Express Repair y respaldo probatorio preventivo del estado del vehículo para protección operativa de ambas partes.
Correo Electrónico	Antecedentes tributarios (RUT de personas jurídicas o naturales), escrituras o poderes de representación, datos de cuentas bancarias y contratos firmados.	Formalización de contratos comerciales, procesamiento de cotizaciones formales, facturación de servicios y gestión de reembolsos.

4. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales recabados por CarExpert serán utilizados **exclusivamente** para el cumplimiento de los siguientes fines operativos y comerciales:

- Validar la factibilidad técnica y zona de cobertura por comuna para atenciones, retiros o inspecciones a domicilio.
- Coordinar, agilizar y supervisar procesos de cotización y reserva de unidades ante Concesionarios Automotrices.
- Gestionar y emitir presupuestos preliminares y definitivos de desabolladura y pintura con nuestros Talleres Aliados.
- Coordinar de forma segura la logística de traslado de los vehículos por vías públicas bajo las condiciones fijadas en los Términos y Condiciones.
- Servir como respaldo documental y probatorio del estado estético del vehículo al momento de la recepción y entrega, protegiendo tanto al Cliente como a la Empresa ante eventuales reclamos.
- Procesar transacciones financieras, validación de pagos y la ejecución de reembolsos o reversas de cargos en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- Entrenar y optimizar la precisión de las respuestas automáticas de nuestras plataformas de atención digital (bot de WhatsApp y canales sociales).
- **Uso Promocional Voluntario:** Solo en caso de contar con el consentimiento previo y expreso del Cliente (recabado de forma individualizada), fotografías o videos del resultado de los servicios podrán ser exhibidos en las redes sociales de CarExpert. En todos estos casos, la Empresa aplicará técnicas de anonimización (como difuminar o tapar la placa patente) para resguardar la identidad del Cliente.

Principio de Limitación de la Finalidad: CarExpert se compromete formalmente a no utilizar los datos recolectados para fines distintos a los aquí señalados. Queda estrictamente prohibida la venta, arriendo, intercambio o cesión comercial de bases de datos a terceras empresas con fines publicitarios ajenos a CarExpert.

5. Comunicación de Datos a Terceros (Transferencia de Información)

Para dar cumplimiento a los servicios logísticos y de asesoría, CarExpert requerirá comunicar de forma parcial ciertos datos personales a terceros estratégicos, lo cual es expresamente aceptado por el Cliente:

- **A Concesionarios Automotrices y Automotoras:** Datos de identificación y de contacto del Cliente para tramitar la reserva de vehículos, solicitudes de financiamiento o asignación de stock de flotas corporativas.
- **A los Talleres Seleccionados o Aliados:** Compartición del modelo, año, placa patente y las fotografías del vehículo para la cotización y posterior ejecución física de los trabajos estéticos contratados bajo la modalidad de Express Repair.
- **A Plantas de Revisión Técnica (PRT) y Talleres Mecánicos:** Compartición de los datos del vehículo y antecedentes del propietario para el agendamiento y ejecución de revisiones técnicas legales y/o pautas de mantención preventiva.
- **A Proveedores de Accesorios y Detailing:** Datos del vehículo necesarios para la correcta cotización, compatibilidad e instalación de equipamiento externo o tratamientos estéticos.
- **A Pasarelas de Pago Autorizadas:** Las transacciones financieras con tarjetas de crédito/débito son procesadas externamente por plataformas seguras (como Webpay o Getnet). CarExpert no almacena, procesa ni tiene acceso a la numeración íntegra de las tarjetas bancarias de los clientes, recibiendo únicamente los comprobantes de validación de pago.
- **A Proveedores de Servicios Tecnológicos y Redes Sociales:** Los datos e historiales de chat que transitan por WhatsApp y redes sociales son procesados mediante la infraestructura de proveedores tecnológicos globales (como Meta Platforms, Inc.), bajo sus propios estándares de cifrado y cumplimiento legal.

6. Medidas de Seguridad de la Información

CarExpert adopta las medidas de seguridad de índole técnica, organizativa y jurídica necesarias para evitar la alteración, pérdida, transmisión no autorizada o acceso indebido a los datos personales. Dichas medidas incluyen:

- Protocolos de cifrado en los canales de mensajería instantánea y comunicaciones digitales.
- Sistemas de control de acceso restringido a las bases de datos y repositorios fotográficos/audiovisuales, accesibles únicamente por personal de logística autorizado bajo credenciales individuales.
- Políticas estrictas de minimización de datos, asegurando que no se almacenen copias de documentos de identidad, claves de acceso ni datos financieros sensibles más allá del tiempo estrictamente requerido por razones legales, operativas o de facturación.

7. Ejercicio de Derechos del Titular (Derechos ARCO+)

De conformidad con lo dispuesto en la legislación chilena (Leyes N° 19.628 y N° 21.719), el Cliente, en su calidad de titular de los datos personales, goza de los siguientes derechos inalienables:

- **Acceso:** Derecho a solicitar información sobre qué datos personales suyos están siendo tratados por la Empresa y con qué fines.
- **Rectificación:** Derecho a solicitar la modificación o actualización de aquellos datos que sean erróneos, inexactos, desactualizados o incompletos.
- **Supresión (Cancelación):** Derecho a solicitar la eliminación definitiva de sus datos personales de los registros de la Empresa cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o el servicio haya concluido.
- **Oposición y Bloqueo:** Derecho a oponerse legítimamente al uso de sus datos para fines estadísticos, de marketing o prospección comercial.
- **Portabilidad:** Derecho a solicitar la entrega de una copia de sus datos personales en un formato estructurado y de uso común.

Excepción Legal a la Supresión: El ejercicio del derecho de supresión no aplicará respecto de aquellos antecedentes contables, tributarios (como facturas emitidas) o registros de transacciones financieras que CarExpert deba conservar de forma obligatoria durante los plazos fijados por el Servicio de Impuestos Internos (SII) u otras exigencias normativas aplicables en Chile.

Procedimiento de Solicitud: Para ejercer cualquiera de estos derechos, el titular deberá enviar una solicitud formal por escrito al correo electrónico oficial hola@carexpert.cl, detallando explícitamente el derecho que desea ejercer y adjuntando una copia digital de su Cédula de Identidad o documento que acredite fehacientemente su representación legal. CarExpert responderá a dicha solicitud dentro de los plazos legales establecidos por la autoridad administrativa competente.

8. Modificaciones a la Política de Privacidad

CarExpert se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar de forma unilateral la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Toda modificación será publicada de manera oportuna y estará permanentemente disponible para su libre consulta en nuestro sitio web oficial. Las interacciones o contrataciones de servicios posteriores a la publicación de una nueva versión constituirán la aceptación plena de las modificaciones introducidas.