



## **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA CLIENTES DE TOYOCUENCA S.A.**

Le informamos que es imprescindible contar con sus datos personales para poder cumplir con las obligaciones resultantes de nuestra relación con usted.

Si decide no proporcionar sus datos personales, nos resultará difícil cumplir con los propósitos establecidos y atender adecuadamente las obligaciones derivadas de nuestra relación.

De acuerdo con lo estipulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, nos corresponde informarle lo siguiente:

### **1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?**

La ley pertinente para la protección de datos personales en el Ecuador es la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Conforme a este marco jurídico, TOYOCUENCA S.A. asume la responsabilidad del tratamiento de su información contenida en nuestros archivos/bases de datos personales.

Adicionalmente le informamos:

- i. Nuestra denominación social: TOYOCUENCA S.A.
- ii. Nuestra Dirección de casa matriz: AZUAY / CUENCA / Av. Gil Ramírez Dávalos 3-90 y Elia Liut.
- iii. El canal de contacto de nuestro Delegado de protección de datos personales: [protecciondatos@toyocuenca.com](mailto:protecciondatos@toyocuenca.com)

### **2. ¿De qué manera obtenemos sus datos personales?**

Podemos obtener sus datos personales de distintas formas:

1. Cuando sean proporcionados directamente por usted:
  - a) Al realizar mantenimientos, reparaciones, gestión de garantías, garantía, entre otros; y,
  - b) Cuando accede a nuestras instalaciones mediante la visita a uno de nuestros talleres;
  - c) Cuando interactúe con nosotros por medio de nuestros canales digitales (los que incluyen el uso de cookies), utiliza nuestros servicios en línea, *chatbots* o correo electrónico.
  - d) Por medio de cualquier interacción con nosotros en redes sociales, esto implica un intercambio de información entre nosotros y las redes sociales.
  - e) Cuando se forme parte de cualquiera de nuestros programas, eventos, sorteos o promociones
  - f) Cuando cumplimente nuestras encuestas de satisfacción, medición de calidad o estudios de mercado.
2. Podremos obtener sus datos personales de terceros y por medio de distintas fuentes legalmente habilitadas para el efecto, por ejemplo, aquellas de acceso público.

### 3. ¿De qué forma usamos sus datos personales?

- **Para ejecutar medidas precontractuales y cumplir con nuestras obligaciones contractuales**
  - Atenderemos a sus solicitudes de información, presupuestos, cotizaciones, proformas.
    - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
      - La ejecución de medidas precontractuales producto de cualquier solicitud que recibamos, o
      - Por nuestras obligaciones legales (Encaminadas al posible cumplimiento de cualquier obligación legal derivada de estas actividades).
  - La contratación de cualquiera de nuestros servicios, talleres, gestión de garantías, entre otros relacionados.
    - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
      - La ejecución de la relación contractual que usted mantenga con nosotros.
  - Ejecución programas, eventos, sorteos o promociones.
- **Basándonos en su consentimiento libre, informado, inequívoco y específico:**
  - Pediremos su colaboración para responder a encuestas encaminadas al desarrollo de nuevos productos o servicios, así como medir la imagen de nuestra marca.
  - Enviaremos campañas publicitarias y boletines informativos.
    - Para proporcionarle información relevante se sustentará en el interés legítimo.
  - Cookies en nuestros canales digitales (ver nuestra política de cookies).
- **Para el cumplimiento de obligaciones legales.**
  - Atender a cualesquiera ejercicios de derechos de protección de datos personales.
    - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
      - Nuestras obligaciones legales y puede exigir la verificación de su identidad.
  - Podremos realizar campañas técnicas de servicio para garantizar la calidad de nuestros vehículos.
    - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
      - Normativa de defensa de derechos del consumidor.
      - Nuestro interés legítimo de garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.
- **Persiguiendo nuestro interés legítimo**
  - Para reorganizar o modificar el negocio
    - En caso de que TOYOCUENCA S.A.
    - : (i) esté sujeto a negociaciones para la venta del negocio o parte de este a un tercero; (ii) se venda a un tercero; o (iii) lleve a cabo una reorganización, es posible que debamos transferir toda o parte de los datos personales del usuario al tercero

correspondiente (o a sus consejeros) como parte de los procedimientos de debida diligencia en lo que respecta al análisis de cualquier venta o reorganización propuesta. También es posible que debamos transferir los datos personales del usuario a dicha entidad reorganizada o tercero tras la venta o reorganización para que la utilicen con los mismos fines establecidos en esta política.

- Interactuar con nosotros por medio de nuestra página en Facebook.
  - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
    - La relación contractual que tiene usted tiene como usuario de Facebook). Facebook elabora informes de actividad y estadísticas de forma anónima a partir de las visitas a nuestra página con el fin de gestionar la promoción de la actividad TOYOCUENCA S.A.
- Atender a posibles requerimientos o reclamos.
  - Legitimamos estos usos de datos personales con base en:
    - Nuestro interés legítimo de prevenir confrontamientos legales.
- Enviar y gestionar encuestas de satisfacción, para conocer su opinión y valoración de nuestros productos y servicios como parte de nuestro proceso de mejora continua.
- Realizar análisis estadístico sobre el alcance de nuestra publicidad y marketing, así como medir resultados de ventas.
- Aumentar y gestionar nuestra base de datos de potenciales clientes y actuales clientes.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Medir nuestros resultados operativos y financieros, para analizar el impacto de nuestra actividad como organización.
- Envío de publicidad dirigida, segmentada y personalizada de contenidos
  - Se podrá compartir sus datos con terceros colaboradores y/o proveedores de servicios publicitarios a fin de poder enviarle ofertas personalizadas e información que puede ser de su interés
- Nuestro análisis para la personalización del marketing que enviamos puede incluir la elaboración de perfiles para conocer mejor a nuestros clientes, potenciales clientes y el mercado.
- Videovigilancia a fin de garantizar la seguridad de las personas e instalaciones.

TOYOCUENCA S.A. tratará distintos tipos de datos personales en atención a las finalidades descritas con anterioridad. En atención a la naturaleza del tratamiento que demos a sus datos podremos emplear las siguientes

#### **4. Tipologías de datos personales**

Un dato personal es aquel que permita identificarle de manera indirecta (por medio de información que se asocie a su identidad) o directamente (como su número de cédula).

TOYOCUENCA S.A. está comprometida en proteger sus datos personales, por ello buscaremos recoger y procesar únicamente sus datos personales que sean pertinentes, proporcionales y apropiados para cada una de las finalidades que persigamos.

Podremos recoger y procesar distintos datos personales dependiendo de la interacción que mantengamos, estos incluyen, pero no se limitan a:

- Datos identificativos
- Datos de contacto
- Datos financieros o crediticios.
- Datos sobre el uso de su vehículo.
- Datos para programas de fidelización, sorteos, encuestas, entre otros.
- Datos sobre el uso y navegación en nuestros sitios web, así como nuestras comunicaciones.
- Datos relativos a nuestra relación comercial, como contratos o respecto de nuestra interacción.
- Datos sobre su situación laboral.

Recabaremos aquellos datos indispensables para responder a sus solicitudes (proformas o cotizaciones) así como para materializar una relación contractual o atender a aquellas obligaciones legales vinculantes para TOYOCUENCA S.A.

En caso de que opte por no proporcionar aquellos datos imprescindibles, cabe la posibilidad de que no sea posible procesar su solicitud o prestar el servicio requerido.

La información que recabemos y procesemos estará encaminada a comunicaciones comerciales personalizadas.

Es importante que mantenga actualizada su información de contacto para que podamos brindarle el mejor servicio y de manera oportuna.

Previo su consentimiento podremos tratar datos sobre su geolocalización y dirección IP, por medio de herramientas tecnológicas habilitadas para el efecto.

## **5. Protección en datos personales de categorías especiales**

La normativa sobre tratamiento de datos clasifica como "categorías especiales" ciertos datos sensibles, entre los cuales se incluye, por ejemplo, la información sobre su estado de salud, biométricos.

TOYOCUENCA S.A., podrá recopilar, utilizar y comunicar este tipo de datos, a fin de atender a aquellos requerimientos donde pueda ser necesaria o relevante este tipo de información.

Procesaremos o cederemos estos datos únicamente cuando exista una obligación legal de hacerlo o sean necesarios para el cumplimiento de la relación contractual existente.

Respecto de los datos de salud, la obtención y el tratamiento del dato se realizará conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente, para lo cual consiente explícitamente su tratamiento.

## **6. Conservación de datos personales**

Conservaremos sus datos personales por lo menos mientras dure cualquier contrato que mantenga con nosotros y con posterioridad durante el tiempo que determinen las leyes aplicables vigentes.

- En aquellos casos donde almacenemos su información con posterioridad a la relación contractual, esta permanecerá bloqueada y solo podremos tratarla a fin de cumplir con obligaciones legales o disposiciones de autoridades competentes.

Es importante que conozca que conservaremos su información durante el tiempo que sea necesario para procesar cualesquiera de sus solicitudes y/o reclamaciones. Es nuestro compromiso conservar sus datos personales solamente mientras alcancemos los objetivos perseguidos y declarados en la presente política, para atender a sus requerimientos o para cumplir con nuestras obligaciones legales, o cumplimiento de disposiciones de autoridad.

En la determinación del plazo de conservación de su información, hemos analizado diferentes aspectos, tales como su interés en nuestros productos y servicios (por medio de interacciones con nosotros o visitas a nuestros canales digitales), atendiendo a la necesidad de gestionar de manera oportuna y eficiente su relación contractual con nosotros, así como nuestras obligaciones legales.

Es su responsabilidad que la información que nos entrega sea verídica y se encuentre actualizada. El incumplimiento de esta obligación acarreará las consecuencias aplicables conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás leyes o reglamentos vigentes sobre el tema.

## **7. Terceros con quienes compartimos sus datos y justificaciones**

TOYOCUENCA S.A. únicamente compartirá sus datos personales con terceros si existe un fundamento jurídico que nos legitime para ello o en su defecto, en todas aquellas instancias en las que hayamos recibido su consentimiento. Existe un fundamento jurídico para realizar tales comunicaciones cuando sea una obligación según la legalidad vigente, o esta resulte necesaria para prestar el servicio contratado.

Nuestros posibles destinatarios podrán incluir, al menos, los siguientes:

- Entidades del sector público y autoridades de control competentes que tengan la facultad de solicitar información sobre sus datos tales como: Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, Ministerio de Salud Pública, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Servicio de Rentas Internas, Jueces y Tribunales, Fiscalía General del Estado, Policía Nacional, Superintendencia de Protección de Datos, Superintendencia de

Control de Poder de Mercado, entre otras.

- Auditores externos para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales aplicables a TOYOCUENCA S.A.
- Asimismo, se informa que TOYOCUENCA S.A., así como sus prestadores de servicios de pago, así como los propios sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados a los que se transmitan los datos para llevar a cabo cada transacción, pueden estar obligados por la legislación ecuatoriana a facilitar información sobre transacciones dinerarias a las autoridades u organismos de control.
- A gestores de concursos y de campañas de marketing, consultoras de mercadeo entre otros.
- A las otras empresas que conforman nuestro grupo empresarial.
- A socios comerciales o estratégicos.
- Casas matrices de nuestras marcas.

Si compartimos su Información Personal, nos aseguraremos de que existan las garantías adecuadas y suficientes para la protección de sus datos personales de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Le informamos que TOYOCUENCA S.A. contrata con terceras entidades para poder ofrecer los servicios contratados por el Cliente, lo cual podría implicar el acceso a datos personales por parte de estos terceros. Estas entidades proveedoras pueden incluir proveedores tecnológicos e informáticos, empresas de seguridad, servicios de mensajería, transporte, gestión y mantenimiento de sistemas, infraestructuras e inmuebles, logística, tasación, gestión de cobros y recuperación de deudas en nombre de terceros, proveedores de medios de pago, servicios de facturación electrónica, entidades bancarias o financieras, aseguradoras, asesoramiento legal y tributario, agencias de publicidad, marketing y comunicación, así como servicios profesionales en general. TOYOCUENCA S.A. garantiza el adecuado tratamiento de los datos personales por parte de estos proveedores de servicios.

Toda transferencia de sus datos personales fuera del Ecuador se realizará conforme a la normativa vigente y a las disposiciones que en su momento emita la Superintendencia de Protección de Datos. TOYOCUENCA S.A. puede realizar transferencias internacionales de datos, mismas que se realizarán conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y las garantías definidas en esta.

## **8. ¿Qué derechos tengo sobre mis datos personales y cómo puedo ejercerlos?**

En atención a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales usted tiene derecho a que:

- i. Brindemos información adicional sobre cómo utilizamos sus datos.
- ii. Facilitemos una copia de los datos personales proporcionados según las pautas de la LOPDP.

- iii. Actualicemos cualquier dato modificado o corregir cualquier inexactitud en los datos personales tratados según las pautas de la LOPDP.
- iv. Eliminemos cualquier dato personal para el cual ya no tengamos una base legal para su uso.
- v. En caso de que el tratamiento se base en su consentimiento, puede retirar su consentimiento para detener ese tratamiento específico.
- vi. Oponerse al tratamiento basado en un interés legítimo:
  - a. Siempre y cuando no se afecten los derechos y libertades fundamentales de terceros, sea permitido por la ley y no se trate de información pública, de interés público o requerida por la ley.
  - b. En el caso de que el tratamiento de datos personales esté dirigido a actividades de marketing directo, tendrá el derecho de oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos personales, incluida la elaboración de perfiles. En tal caso, los datos personales dejarán de ser procesados para tales fines.
  - c. En situaciones concretas y personales, cuando el consentimiento no sea necesario para el tratamiento debido a la presencia de un interés legítimo según lo establecido en el artículo 7, el titular tendrá derecho a oponerse, a menos que una ley disponga lo contrario. Sin embargo, nuestras razones para llevar a cabo dicho tratamiento deberán superar cualquier perjuicio a sus derechos de protección de datos.
- vii. Suspendamos el procesamiento de sus datos en los siguientes escenarios:
  - a. En caso de que cuestione la precisión de los datos personales, mientras verificamos su exactitud.
  - b. Si el procesamiento es ilegal y usted se opone a la eliminación de los datos personales, solicitando en su lugar la limitación de su uso.
  - c. Si ya no necesitamos los datos personales para los fines del tratamiento, pero usted los requiere para formular, ejercer o defender reclamaciones.
  - d. Cuando usted se oponga al tratamiento según el artículo 31 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, este se podrá suspender mientras se verifica si nuestros motivos legítimos para tratar la información prevalecen sobre los suyos.
- viii. Portemos sus datos a un nuevo responsable del tratamiento en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características.
- ix. No ser sujeto de decisiones total o parcialmente automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en usted o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.

El ejercicio de los derechos mencionados está sujeto a excepciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, con el fin de proteger el interés público (por ejemplo, prevenir o detectar actividades ilícitas) y los intereses de TOYOCUENCA S.A. Al ejercer alguno de estos derechos, se llevará a cabo una verificación de la legitimidad de la solicitud y se proporcionará una respuesta dentro de

un plazo de hasta quince (15) días.

En caso de insatisfacción con el tratamiento de su información personal o con la respuesta recibida al ejercer sus derechos, tiene el derecho de presentar una queja ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, utilizando los canales proporcionados por dicha entidad para este propósito.

Asimismo, podrá solicitar la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos.

Para ejercer los indicados derechos o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales, usted debe dirigirse a TOYOCUENCA S.A., por solicitud dirigida al Delegado de Protección a través del correo electrónico de contacto del Delegado de protección de datos personales: [protecciondatos@toyocuenca.com](mailto:protecciondatos@toyocuenca.com).

## **9. ¿Cómo protegen mis datos personales?**

En virtud de nuestro compromiso con la privacidad y la confianza, TOYOCUENCA S.A. se encarga de brindar acceso a sus datos personales únicamente a aquellas personas que necesiten utilizarlos para llevar a cabo las actividades descritas en esta política.

Implementamos medidas técnicas, organizativas, administrativas y legales de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos personales. Estas medidas se revisan y prueban de manera periódica.

Sin embargo, dado que Internet no ofrece un entorno completamente seguro, no podemos garantizar ni asegurar la completa seguridad de la información que nos proporcione. No podemos asegurar la seguridad absoluta de las comunicaciones hacia o desde nuestros sitios web, aplicaciones y herramientas digitales, ni garantizar que los datos transmitidos o almacenados en ellos estén completamente protegidos contra pérdidas, mal uso o acceso no autorizado por parte de terceros.

## **10. ¿Cuándo se actualiza esta política?**

Para consultar cualquier modificación a la presente política de protección de datos le recomendamos visitar con frecuencia nuestro sitio web [www.toyocuenca.com](http://www.toyocuenca.com) en la sección Política de protección de datos.

Última actualización: Septiembre 2023.

En caso de que no esté interesado en recibir comunicaciones con ofertas de productos y servicios de TOYOCUENCA S.A, puede retirar su consentimiento a través de los medios previamente señalados.

## **10. Declaración**

El titular declara haber recibido copia del presente documento en papel y/o soporte duradero a través de comunicación electrónica.



Con la firma del documento el solicitante acepta expresamente el contenido de todas y cada una de ellas en este lugar y fecha \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Nombre:

Cédula:

Correo electrónico: