

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Información básica sobre Protección de Datos	
<b>Responsable del tratamiento</b>	TERPEL-LUBRICANTES ECUADOR S.A.S. (“ <b>TERPEL</b> ”)
<b>Finalidad de los tratamientos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Facilitar, administrar, supervisar y mantener la relación contractual o comercial solicitada;</li><li>2. Establecer una comunicación directa con el cliente con propósitos publicitarios, promocionales y/o estadísticos (incluyendo la segmentación de perfiles para adaptar ofertas y actividades de marketing a cada cliente), relacionados con las actividades de Terpel a través de medios convencionales y/o electrónicos (correos electrónicos, SMS, ticket de compra, etc.). Estas comunicaciones podrían referirse a beneficios o ventajas propias o de terceras empresas, siempre comunicadas a través de Terpel, y enfocados a la actividad de distribución de Lubricantes, aditivos, o prestación de servicios complementarios por parte de Terpel a través de sus diferentes formatos complementarios tales como lavado y lubricación y demás que a futuro y de acuerdo a la ley puedan ser ofrecidos.</li><li>3. Brindar los servicios e información solicitados, ya sea a través de la web o por teléfono. Grabar conversaciones telefónicas con el Servicio de Atención al Cliente para asegurar una mejor calidad en la prestación del servicio.</li><li>4. Resolver incidencias que puedan surgir y llevar a cabo encuestas de satisfacción sobre el producto o servicio contratado. En caso de detectar posibles fraudes o suplantación de identidad, se podría contactar con el cliente.</li><li>5. Analizar el riesgo y verificar la exactitud y veracidad de los datos mediante correo electrónico, mensajes de texto SMS, telefónicamente, o mediante cualquier aplicación de mensajería instantánea como WhatsApp.</li><li>6. Administrar los datos del cliente como usuario del Sitio Web.</li><li>7. Realizar invitaciones a los programas de fidelización de Terpel.</li></ol>

	<p>8. Realizar tareas de segmentación y obtención de perfiles mediante el análisis de la utilización de los servicios ofrecidos, con el fin de personalizar las ofertas y actividades de marketing para cada cliente, ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.</p> <p>El responsable del Tratamiento informará en el momento de la recogida de los datos personales las finalidades.</p>
<b>Base legitimadora</b>	<p>Las finalidades descritas se harán en base a las siguientes bases legitimadoras: Consentimiento, obligación legal, ejecución de contrato e interés legítimo. Asimismo, podría realizarse un tratamiento en caso de un interés vital del interesado o interés público.</p>
<b>Destinatarios de datos</b>	<p>Los datos facilitados podrán ser comunicados a cualquier entidad de TERPEL , así como a cualquier tercero, cuando sea necesario para dar cumplimiento a las finalidades del tratamiento o en cumplimiento de una obligación legal.</p>
<b>Destinatarios de transferencias internacionales de datos</b>	<p>Los datos facilitados podrán ser comunicados a terceros cuando sea necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento.</p>
<b>Derechos de los titulares</b>	<p>Derecho a acceder, rectificar y eliminar los datos, así como otros derechos, como se explica y detalla en la información adicional</p>
<b>Información adicional</b>	<p>Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en:  <i>*Información adicional y detallada</i></p>

**\* Información adicional y detallada**



El presente documento tiene por objeto establecer la Política de Privacidad de los sitios web: <https://mobil.lubricantesecuador.com.ec/> (“sitio web”), titularidad de TERPEL con domicilio en Ecuador.

En este documento te explicamos cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos tus datos personales a raíz de la contratación y uso que haces de nuestros productos, servicios y de nuestro sitio web.

Nos importa tu opinión, por lo que si tienes alguna pregunta sobre nuestra Política de Privacidad, puedes contactarnos en la dirección mencionada anteriormente o hacerlo a través de un correo electrónico dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico: [terpellubesperocciondedatos@terpel.com](mailto:terpellubesperocciondedatos@terpel.com)

Para nosotros es muy importante la transparencia, es por ello por lo que te pedimos que dediques unos instantes a la lectura de esta Política de Privacidad, cuyo objetivo es garantizar el total cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (“LOPD”), a fin de que puedas tomar una decisión al respecto.

## 1) Responsable del tratamiento

### ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?

<b>Identidad:</b>	TERPELLUBRICANTES ECUADOR S.A.S. (“TERPEL”).
<b>RUC:</b>	0993382482001
<b>Dirección:</b>	Av. Joaquín José Orrantía González 125, edificio Solaris, piso 12, oficina 801 - 812
<b>Teléfono:</b>	(04)3811980
<b>Contacto:</b>	<a href="mailto:terpellubesperocciondedatos@terpel.com">terpellubesperocciondedatos@terpel.com</a>

## 2) Finalidad del tratamiento

### 2.1) ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

En TERPEL se trata la información facilitada por los titulares con el fin de:

- i. Facilitar, administrar, supervisar y mantener la relación contractual o comercial solicitada;
- ii. Establecer una comunicación directa con el cliente con propósitos publicitarios, promocionales y/o estadísticos (incluyendo la segmentación de perfiles para adaptar ofertas y actividades de marketing a cada cliente), relacionados con las actividades de Terpel a través de medios convencionales y/o electrónicos (correos electrónicos, SMS, ticket de compra, etc.). Estas comunicaciones podrían referirse a beneficios o ventajas propias o de terceras empresas, siempre comunicadas a través de Terpel, y enfocados a la actividad de distribución de Lubricantes, aditivos, o prestación de servicios complementarios por parte de Terpel a través de sus diferentes formatos complementarios tales como lavado y lubricación y demás que a futuro y de acuerdo a la ley puedan ser ofrecidos.

- iii. Brindar los servicios e información solicitados, ya sea a través de la web o por teléfono. Grabar conversaciones telefónicas con el Servicio de Atención al Cliente para asegurar una mejor calidad en la prestación del servicio.
- iv. Resolver incidencias que puedan surgir y llevar a cabo encuestas de satisfacción sobre el producto o servicio contratado. En caso de detectar posibles fraudes o suplantación de identidad, se podría contactar con el cliente.
- v. Analizar el riesgo y verificar la exactitud y veracidad de los datos mediante correo electrónico, mensajes de texto SMS, telefónicamente, o mediante cualquier aplicación de mensajería instantánea como WhatsApp.
- vi. Administrar los datos del cliente como usuario del Sitio Web.
- vii. Realizar invitaciones a los programas de fidelización de Terpel.
- viii. Realizar tareas de segmentación y obtención de perfiles mediante el análisis de la utilización de los servicios ofrecidos, con el fin de personalizar las ofertas y actividades de marketing para cada cliente, ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

En caso de que TERPEL trate sus datos para unos fines distintos para los que se obtuvieron (definidos anteriormente) se le proporcionará, antes de dicho tratamiento, información sobre esta nueva finalidad.

El titular será el único responsable en el supuesto de haber facilitado datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados.

## 2.2) ¿Cuáles son los tipos de datos personales que trata TERPEL ?

TERPEL tratará principalmente los siguientes datos personales de los usuarios y clientes que naveguen en el sitio web para las finalidades descritas en el apartado anterior:

- **Datos identificativos:** nombres, apellidos, número y tipo de documento de identidad, información constante en documento de identidad, firma, imagen/voz y demás datos relacionados;
- **Datos de contacto:** dirección(es) de correo electrónico, número(s) de teléfono fijo y/o móvil, dirección(es) de domicilio.
- **Datos de circunstancias sociales:** licencias, títulos, permisos, y otros derechos y propiedades del Interesado.
- **Datos especiales:** datos biométricos en caso de accesos a determinadas instalaciones de las empresas de Terpel.
- **Datos de navegación:** dirección IP, páginas relacionadas o incorporadas al sitio web, ubicación;
- **Datos transaccionales:** métodos de pago utilizados para adquirir nuestros productos y datos bancarios.

## 2.3) ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

En términos generales, el Responsable del tratamiento manejará los datos personales del interesado durante la duración de la relación comercial y/o contractual. Sin embargo, en relación con cada proceso de tratamiento, la información proporcionada al recopilar los datos personales detallará de manera precisa y específica el período durante el cual



se llevará a cabo dicho tratamiento. Esto incluye tratamientos específicos definidos por prescripción legal, como los relacionados con actividades de videovigilancia o denuncias internas.

Una vez concluido este período de tratamiento, el responsable del procesamiento mantendrá los datos personales bloqueados durante el tiempo establecido por la prescripción de responsabilidades penales, civiles, mercantiles y/o administrativas de cualquier índole.

#### **2.4) ¿Cuál es nuestra política respecto a datos personales de los menores?**

En la mayoría de los casos, el Responsable del tratamiento solo trata datos de mayores de 18 años. No obstante, podría surgir un caso excepcional, especialmente durante acciones promocionales, en el que se traten datos personales de menores. En esta circunstancia, se requerirá el consentimiento y la autorización de los padres o tutores si el menor tiene menos de 15 años. Si eres menor y tienes dudas sobre la comprensión de la información que te proporcionamos, te instamos a que busques la ayuda de tus padres o tutores.

### **3) Confidencialidad**

TERPEL se compromete a respetar su confidencialidad y a utilizarlos de acuerdo con las finalidades propias del tratamiento, así como a dar cumplimiento a su obligación de guardarlos y adaptar todas las medidas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la LOPDP.

### **4) Norma de uso y responsabilidad del usuario**

El usuario declara y garantiza que es mayor de edad y dispone de capacidad legal necesaria para adquirir los servicios o productos ofertados en el sitio web.

A este respecto, TERPEL podrá adoptar todas las medidas que estime convenientes para proceder a la comprobación efectiva de la edad de los usuarios, y podrán ser requeridos por TERPEL en cualquier momento, para que acrediten su edad mediante la aportación de la fotocopia de su documento de identidad.

El usuario se compromete a facilitar los datos necesarios de forma veraz y exacta. La falta de veracidad o la entrega incompleta de los datos facilitados será exclusivamente responsabilidad del usuario.

### **5) Legitimación**

#### **5.1) ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos está basada en la relación contractual, así como interés legítimo de TERPEL para poder conocer el impacto de sus servicios/productos en sus clientes, y el consentimiento del titular al marcar la casilla que permite las comunicaciones comerciales personalizadas.

#### **5.2) ¿Tiene el titular derecho a retirar su consentimiento?**



Sí, el titular tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que esto afecte a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

## **6) Destinatarios de datos**

### **6.1) ¿Se compartirán sus datos con otras empresas y/o terceros?**

Sí, los datos podrán ser comunicados a entidades de TERPEL , así como a terceros, para llevar a cabo los fines descritos en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”. De igual manera, podrán ser comunicados a entidades públicas cuando se tenga la obligación legal de facilitarlos.

## **7) Destinatarios de transferencias internacionales de datos**

### **7.1) ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

TERPEL podrá comunicar sus datos, para los fines descritos en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, a otras empresas ubicadas fuera del territorio ecuatoriano que presten servicios a TERPEL como de hosting o herramientas colaborativas en red, entre otros, que sean parte de TERPEL, así como a otras empresas afines a sus actividades y promociones que colaboren ahora o en el futuro en las actividades o campañas promocionales que desarrolle TERPEL. A tal efecto, TERPEL únicamente transferirá los datos a terceros países (i) aplicando garantías adecuadas de conformidad con la normativa de protección de datos, tales como la firma de Cláusulas Contractuales Tipo o Normas Corporativas Vinculantes; (ii) en su defecto si se encuentra dentro de una de las excepciones establecidas en la LOPDP.

## **8) Derechos de los titulares**

### **8.1) ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en TERPEL se están tratando datos personales que le conciernen, o no.

Asimismo, tal y como prevé la LOPDP, le informamos que usted tiene los siguientes derechos:

**a. Transparencia de la información:** derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparencia sobre todos los aspectos que indica el artículo 12 de la LOPDP.

**b. Acceso:** derecho a:

- Obtener confirmación de si se están tratando o no sus Datos Personales;
- Recibir una copia de todos sus Datos Personales que estén siendo procesados por la TERPEL , salvo las excepciones definidas por la legislación pertinente (por ejemplo, información comercial confidencial, o información que vulneraría demasiado los derechos de privacidad de un tercero);
- Solicitar información sobre el intercambio de sus Datos Personales con otras organizaciones.



- c. Rectificación y actualización:** derecho a obtener del Responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos.
- d. Eliminación:** derecho a que se suprima sus datos personales en los casos que determinar el artículo 15 de la LOPDP.
- e. Oposición:** derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en circunstancias particulares determinadas en el artículo 16 de la LOPDP. TERPEL deberá dejar de tratar dichos Datos cuando se presente una oposición, a menos que exista una razón específica por la que la oposición no sea válida.
- f. Portabilidad:** El titular tiene el derecho a recibir del Responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables.
- g. Suspensión:** derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos, cuando se cumpla alguna de las condiciones del artículo 19 de la LOPDP.
- h. Solicitud de revisión de decisiones tomadas exclusivamente sobre la base de un tratamiento automatizado:** derecho a oponerse, pedir explicaciones y solicitar la revisión humana de las decisiones basadas exclusivamente en un tratamiento automatizado de datos que afecten a sus intereses.

## 8.2) ¿Dónde debe dirigirse para el ejercicio de sus derechos?

Para el ejercicio de los derechos, anteriormente mencionados, el titular podrá ponerse en contacto con TERPEL en la dirección: Av. Joaquín José Orrantía Gonzalez 125, edificio Solaris, piso 12, oficina 801 - 812

; o bien, mediante correo electrónico a la dirección: [terpellubespotecciondedatos@terpel.com](mailto:terpellubespotecciondedatos@terpel.com)

## 8.3) ¿Cuándo responderemos su solicitud?

Responderemos a su petición en la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo legal determinado en la LOPDP desde la recepción de la solicitud.

## 8.4) ¿Tiene el interesado derecho a reclamar?

Sí, el titular, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Con carácter previo a la presentación de dicha reclamación el titular puede dirigirse a la dirección de correo electrónico: [terpellubespotecciondedatos@terpel.com](mailto:terpellubespotecciondedatos@terpel.com)



## **9) Seguridad de los datos**

Con el objetivo de salvaguardar la seguridad de sus datos personales, le informamos que hemos adoptado todas las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales suministrados de su alteración, pérdida, uso indebido, divulgación, y tratamientos o accesos no autorizados, tal como exige la normativa de protección de datos de carácter personal. En este sentido, TERPEL garantiza la custodia de los datos objeto de tratamiento, para lo cual adoptará las medidas pertinentes con tales fines, siempre de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento. Nuestras medidas de seguridad son permanentemente actualizadas de acuerdo con el desarrollo tecnológico y obligaciones de la normativa en protección de datos.

En el caso de que usted facilite datos de un tercero, por ejemplo, para solicitar un pedido de un producto ofertado por TERPEL, se le informa que será responsable de haber obtenido el consentimiento de la persona y de los datos de la misma que facilite a TERPEL.

Además, en caso de que tenga preguntas acerca del tratamiento de sus datos personales, puede dirigirse a la entidad arriba descrita, en su calidad de responsable, quien está a su disposición en caso de que necesite información adicional al tratamiento de sus datos personales, desee hacer sugerencias o plantear quejas.

TERPEL no se responsabiliza del tratamiento de sus datos personales de los sitios web que no estén bajo el dominio de TERPEL, a las que pueda acceder a través de los distintos links que contiene nuestro sitio web, ni de las medidas de seguridad adoptadas por cualquier otro sitio web que permita un vínculo con la nuestra.

## **10) Modificaciones a la Política de Privacidad**

La Política de Privacidad podrá ser revisada y adaptada en virtud de reformas legales o a criterio de TERPEL cuando lo considere necesario, por lo que, cualquier cambio será puesto en conocimiento por medio de nuestros canales de comunicación autorizados.

La Política de Privacidad ha sido aprobada el 6 de junio de 2024. La última modificación fue realizada el 6 de junio del 2024.