Fluye Labs

Política de Privacidad

Política de Privacidad

Última actualización: septiembre 2026

Esta política explica qué datos recopilamos, cómo los usamos y qué derechos tenés sobre ellos al usar los servicios de **Fluye Labs S.A.S.** ("Fluye", "nosotros"), incluyendo las integraciones con plataformas de terceros como Meta (WhatsApp Business, Facebook Lead Ads).

RESPONSABLE

- **Razón social:** Fluye Labs S.A.S.
- **CUIT:** 30-71946022-0
- **Domicilio:** Las Moras 50 — Unquillo — Córdoba, Argentina
- **Contacto:** pagano@fluye.ar · +54 9 351 528 4577

QUÉ DATOS RECOPILAMOS

Categoría	Datos	Fuente
Cuenta	Nombre, email, teléfono del usuario del sistema	Proporcionados por el cliente
Mensajería (WhatsApp)	Mensajes enviados y recibidos, número de teléfono, nombre del contacto, archivos adjuntos	Meta / WhatsApp Business API
Leads (Facebook)	Datos del formulario completado por el prospecto (nombre, email, teléfono, campos custom)	Meta / Facebook Lead Ads
Uso del sistema	Logs de acceso, acciones realizadas, dirección IP	Generados automáticamente

No recopilamos datos financieros, contraseñas de redes sociales, listas de amigos, fotos personales ni ningún dato que no sea estrictamente necesario para el servicio.

PARA QUÉ USAMOS LOS DATOS

- **Proveer el servicio:** gestionar contactos, enviar y recibir mensajes vía WhatsApp Business Cloud API, procesar leads, generar reportes.
- **Soporte técnico:** diagnosticar y resolver incidentes reportados por el cliente.
- **Mejora del servicio:** análisis agregado y anónimo para evolucionar la plataforma (incluyendo entrenamiento de asistentes de IA contextuales, siempre de forma anónima — ver sección Retroalimentación del Acuerdo de Servicios).

No vendemos datos a terceros. No usamos los datos para publicidad.

ROLES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

- **Fluye Labs** actúa como **responsable del tratamiento** (data controller) de los datos almacenados en la plataforma.
- **Meta Platforms** actúa como **encargado del tratamiento** (data processor) cuando provee la WhatsApp Business Cloud API. Meta declara que no accede al contenido de los mensajes y que otras partes de Meta (publicidad, etc.) no tienen acceso al contenido ni metadata de la mensajería.

CONSENTIMIENTO Y MENSAJERÍA

- El envío de mensajes vía WhatsApp requiere **consentimiento previo** del destinatario (opt-in). Cada empresa que usa Fluye es responsable de obtener y documentar dicho consentimiento.
- Los mensajes enviados fuera de la ventana de 24 horas del último mensaje del contacto solo pueden ser **plantillas previamente aprobadas** por Meta.

TERCEROS Y SUBPROCESADORES

Los datos se procesan en infraestructura de proveedores de primer nivel:

Proveedor	Rol	Ubicación
Amazon Web Services (AWS)	Servidores y bases de datos	São Paulo, Brasil / Virginia, EE.UU.
Vercel	Aplicación web y APIs	Edge global
Neon	Base de datos PostgreSQL	EE.UU.
Meta (WhatsApp / Facebook)	Mensajería y leads	Según sus políticas

Cada proveedor opera bajo sus propias políticas de privacidad y cumple estándares internacionales de seguridad.

SEGURIDAD

- Toda la comunicación viaja cifrada (HTTPS / TLS).
- Los datos en reposo están encriptados según los estándares del proveedor de infraestructura.
- El acceso a los datos está restringido al personal autorizado por el cliente y al equipo de Fluye Labs bajo deber de confidencialidad.

RETENCIÓN

Los datos se conservan mientras dure el servicio. Al finalizar:

- El cliente puede exportar toda su información (API, CSV/Excel, o dump completo bajo pedido).

- Los datos se eliminan definitivamente a los **30 días** de la baja del servicio, salvo que el cliente contrate almacenamiento.

WhatsApp Cloud API: Meta retiene los mensajes en tránsito hasta **30 días** con el único fin de garantizar la entrega. Una vez entregados o vencido el plazo, Meta los elimina de sus servidores.

TUS DERECHOS

Podés ejercer los siguientes derechos contactándonos a pagano@fluye.ar:

- **Acceso:** consultá qué datos tenemos sobre vos.
- **Rectificación:** pedí la corrección de datos inexactos.
- **Eliminación:** pedí la eliminación de tus datos (ver nuestra Política de Eliminación de Datos).
- **Portabilidad:** pedí una copia de tus datos en formato estándar.
- **Oposición:** podés oponerte al tratamiento de tus datos en cualquier momento.

Respondemos dentro de los **10 días hábiles**.

COOKIES

El sistema usa cookies estrictamente funcionales (sesión, preferencias de interfaz). No usamos cookies de tracking ni de publicidad.

CAMBIOS

Podemos actualizar esta política. Los cambios se notifican con **30 días de anticipación**. La versión vigente siempre está disponible en esta URL.

Cualquier consulta sobre privacidad, escribinos a pagano@fluye.ar.

Fluye Labs fluye.ar · pagano@fluye.ar · +54 9 351 528 4577