Política de Protección de Datos Personales

TekGroup
Última actualización: octubre de 2026

1. Objeto de la política

La presente política tiene por objeto informar qué datos personales se recopilan de los clientes y de las personas que contactan a TekGroup, con qué finalidad se utilizan, con quién pueden compartirse, por cuánto tiempo se conservan y cómo pueden ejercerse los derechos de los titulares.

2. Datos personales tratados

Únicamente se recopilan los datos administrativos necesarios para la prestación y administración del servicio:

- **Identificación:** nombres, apellidos y número de cédula o RUC.
- **Dirección:** lugar de instalación del servicio y dirección de contacto.
- **Datos de contacto:** número de teléfono o WhatsApp y correo electrónico.
- **Facturación:** información necesaria para emitir facturas y registrar los pagos del servicio.
- **Soporte y atención:** registro de solicitudes, incidencias técnicas, visitas y reclamos.

No se recopila ni se analiza la actividad de los clientes en internet. En consecuencia, no se registran los sitios visitados, el historial de navegación ni el contenido de las comunicaciones, y no se elaboran perfiles de los usuarios.

3. Finalidades del tratamiento

Los datos personales se utilizan únicamente para:

1. Gestionar la contratación, instalación y activación del servicio.
2. Administrar la cuenta del cliente y mantener actualizada su información de contacto.
3. Emitir facturas y gestionar los cobros.
4. Prestar soporte técnico y atender solicitudes, incidencias y reclamos.
5. Enviar avisos operativos del servicio, como confirmación de visitas técnicas, mantenimientos e interrupciones.
6. Cumplir con las obligaciones legales, tributarias y regulatorias que corresponden a TekGroup.

Los datos personales no se utilizan con fines publicitarios ni promocionales. Si en el futuro se requiriera hacerlo, se efectuará únicamente con autorización expresa del titular, otorgada por separado del contrato de servicio.

4. Base legal del tratamiento

Los datos personales se tratan porque:

- Son necesarios para ejecutar el contrato de servicio de internet que el cliente celebra con TekGroup.
- Deben cumplirse obligaciones legales, en especial las tributarias y de emisión de comprobantes de venta.
- En los casos que lo requieran, se cuenta con el consentimiento del titular, que puede retirarse en cualquier momento.

5. Canales de comunicación y herramientas externas

La comunicación con los clientes se realiza principalmente por **WhatsApp**, para coordinar instalaciones, dar seguimiento a incidencias y atender consultas sobre el servicio contratado. Al escribir por este medio, los mensajes y el número de teléfono se procesan también en la plataforma de WhatsApp, que tiene sus propias condiciones de uso y política de privacidad.

El sitio web de TekGroup tiene carácter informativo. No dispone de un portal de clientes ni requiere usuario y contraseña, por lo que no se recopilan credenciales de acceso a través de la página.

6. Comunicación de datos a terceros

Los datos personales no se venden ni se ceden a terceros. Solo se comunican cuando es necesario para cumplir una obligación legal, por ejemplo:

- Al **Servicio de Rentas Internas (SRI)**, con la información contenida en las facturas emitidas.
- A una **autoridad competente**, cuando lo exija la ley o una orden válida.

7. Conservación y eliminación

Los datos se conservan mientras dure la relación contractual y el tiempo necesario para cumplir las finalidades de esta política. Cuando una persona deja de ser cliente, los datos se mantienen durante un período de treinta y seis (36) meses, contado desde la terminación de la relación contractual, con el fin de atender posibles reclamos o trámites de cierre administrativo. Luego se eliminan de forma segura, salvo los datos que deban conservarse por obligación legal o para defender a TekGroup ante reclamaciones.

8. Seguridad de la información

Se aplican medidas razonables para proteger los datos contra accesos no autorizados, pérdida o alteración. El acceso a la información se limita a las personas que la necesitan para prestar el servicio. Si ocurriera una vulneración de seguridad que ponga en riesgo los derechos de los titulares, se actuará para controlarla y se notificará a la autoridad y a los titulares afectados cuando la normativa lo requiera.

9. Derechos de los titulares

De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador, los titulares pueden ejercer los siguientes derechos:

- **Acceso:** conocer qué datos personales se tratan y cómo.
- **Rectificación y actualización:** corregir datos inexactos o incompletos.
- **Eliminación:** solicitar la eliminación de los datos cuando proceda.
- **Oposición:** oponerse al tratamiento en los casos previstos por la ley.
- **Portabilidad:** obtener los datos en un formato de uso común cuando corresponda.
- **Suspensión del tratamiento** y **no ser objeto de decisiones automatizadas**, en los casos que la ley establece.

10. Ejercicio de los derechos

Las solicitudes se reciben en **soporte@tek-group.net** o por WhatsApp al **0990088814**. Toda solicitud debe incluir:

- Nombres y apellidos del titular.
- Un medio para recibir notificaciones.
- Una descripción clara de lo que se solicita y, si es posible, de los datos a los que se refiere.

Para proteger la información, se podrá requerir al titular la verificación de su identidad o la de su representante. Se lleva un registro de las solicitudes recibidas y de las respuestas otorgadas.

11. Reclamos ante la autoridad

Si el titular considera que sus derechos no fueron atendidos correctamente o no recibe respuesta dentro de los plazos legales, puede presentar un reclamo ante la **Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP)** del Ecuador.

12. Cambios a esta política

Esta política se revisa al menos una vez al año o cuando cambian los procesos de tratamiento o la normativa. La versión vigente se publica en https://tek-group.net con su fecha de actualización y, si el cambio es relevante, se comunica por los canales habituales de contacto.