# Términos generales y condiciones de uso, políticas de privacidad y API y acuerdo de nivel de servicio


Introducción ..... 3
Términos generales y condiciones de uso ..... 3
Servicios Maxony ..... 3
Obligaciones del cliente ..... 3
Reglas de uso autorizado ..... 3
Quejas y abuso de Spam ..... 4
Abuso de ancho de banda ..... 4
Lista de industrias que no pueden usar nuestros servicios ..... 4
Precios y servicios ..... 4
Términos de Suscripción ..... 5
Términos de Prepago ..... 5
Términos de Auto-Refill ..... 5
Servicios Opcionales ..... 5
Alquiler de IP fijo ..... 5
Usuarios ..... 5
Implementación del "SenderName" ..... 5
Cancelación del pedido ..... 6
Cierre de tu cuenta ..... 6
Confidencialidad ..... 6
Derechos de autor ..... 6
Garantía en caso de defecto ..... 6
Responsabilidad ..... 7
Fuerza mayor ..... 7
Daños recibidos por Maxony ..... 7
Modificación de nuestro documento legal ..... 7
Ley aplicable y lugar de jurisdicción ..... 7
Política de privacidad ..... 8
¿Cuándo recopilamos los datos? ..... 8
¿Cómo usamos tus datos? ..... 8
¿Cómo protegemos tus datos? ..... 8
¿Dónde y por cuánto tiempo guardamos tus datos? ..... 8
¿Qué derechos tienes sobre tus datos personales? ..... 8
¿Qué tipo de Cookies utilizamos? ..... 9
Divulgación a terceros ..... 9
Ley de protección de privacidad online de California ..... 9

Notificación de violación de datos (Fair Information Practices) ..... 10
Contacto ..... 10
Manejo de Data ..... 11
Política de uso de API ..... 11
Acceso ..... 11
Spam y abuso ..... 11
Privacidad ..... 11
Actualizaciones ..... 11
Descargo de responsabilidad ..... 11
Acuerdo de nivel de servicio ..... 12
Medidas de seguridad ..... 12
Acceso a nuestros servicios ..... 12
Equipo de soporte ..... 12
Primer nivel ..... 12
Segundo nivel ..... 12
Acuerdo de nivel de servicio de soporte ..... 12
Acuerdo de nivel de servicio de la infraestructura de TI ..... 12

# Introducción

Gracias por leer nuestros documentos legales que fueron creados para explicarte cómo trabajamos con tus datos dentro del marco y las reglas que hemos creado para un acuerdo de nivel de servicio legal y optimizado. Si tienes preguntas relacionadas con estos documentos, no dudes en escribirnos en support@maxony.com.

# Términos generales y condiciones de uso

Estos términos generales y condiciones de uso aplican a todos los servicios de internet de MAXONY Suisse SA, una corporación suiza para clientes europeos y Maxony Inc., una corporación panameña para clientes no europeos (en adelante "Maxony" o "Nosotros"). Estos son parte integral del contrato(s) de servicios de internet realizado entre Maxony y el cliente (en adelante "Cliente" o "Tú").

Maxony se reserva todos los derechos de cambiar o actualizar estos términos en cualquier momento ya que la ley en el negocio de Internet siempre está cambiando. Maxony comunicará las actualizaciones en su sitio web o por correo electrónico. El cliente debe mantenerse actualizado con dichos términos.

El servicio de internet se reserva exclusivamente para uso profesional y no está disponible para menores de 18 años.

## Servicios Maxony

Proporcionamos aplicaciones y software de Internet que le permiten enviar correos electrónicos, SMS; crear formularios, encuestas y sitios web. Cada uno de los servicios de Maxony está definido por el sitio web oficial de servicios de Internet de cada producto en su propio idioma y Maxony los pone a disposición en sus nombres de dominio de Internet específicos. El software, el sitio web, los nombres de dominio y la aplicación utilizados por el cliente pertenecen a Maxony. El Cliente se compromete a no utilizar estos software y aplicaciones fuera de las relaciones contractuales; en particular, el cliente se compromete a no copiar ningún código relativo al software y la aplicación que Maxony pone a su disposición. El cliente se compromete a no utilizar ningún material protegido por derechos de autor de Maxony sin un acuerdo previo por escrito.

## Obligaciones del cliente

El cliente debe proporcionar y mantener una dirección válida y un número de teléfono válido. Las casillas postales siempre deben ir acompañadas de la dirección real del cliente (que incluye calle y número de casa).

El cliente debe mantener una dirección de email válida en la aplicación "Mi cuenta". En caso de cambio de dirección email, el cliente debe cambiarla en la sección "Mi cuenta" de la aplicación o informárselo a Maxony mediante nuestro contacto de soporte dentro de dos días hábiles después de la activación de la nueva dirección de email.

A menos que se establezca por escrito, solo el cliente tiene autorización para usar los servicios de Maxony. Se prohíbe cualquier uso o facilitación de acceso dada a terceros a menos que esto se autorice expresamente en el contrato.

Se requiere que el cliente otorgue acceso al equipo técnico disponible para él por Maxony y al equipo usado al usar los servicios de Maxony a los oficiales de Maxony, en la medida en que el mantenimiento de la calidad de los servicios así lo requiera.

El cliente confirma la autorización de Maxony de transmitir información a terceros sobre tu conexión a la red de internet y el nombre de la persona de contacto responsable de la conexión en la medida en que sea necesario para el funcionamiento correcto de la prestación de los servicios y de su coordinación por Maxony.

De acuerdo con las regulaciones aplicables sobre la protección de datos personales, el cliente acepta responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de cualquier destinatario de un correo electrónico o SMS, dentro de los plazos legales.

El cliente está obligado a conservar una copia de sus listas, mensajes y datos generales para prevenir cualquier posible pérdida de datos, ya sea debido a manipulación incorrecta, cierre de cuenta, violación de la cuenta o cualquier otra circunstancia.

## Reglas de uso autorizado

El envío de anuncios publicitarios en masa por medio de servicios de mensajería electrónica (email o SMS) que se hacen disponibles por Maxony se autoriza solo con la condición de que el cliente cumpla con la ley de su país relacionada a la publicidad en masa.

El cliente está obligado a utilizar los servicios de Maxony de acuerdo con las disposiciones legales y contractuales.

Para ser un cliente autorizado, debes reconocer estas reglas:

- ¡No envíes Spam! Un mensaje es Spam si es tanto *No solicitado* (no tienes autorización para enviarlo) como *Masivo (mismo mensaje a múltiples direcciones de email o números telefónicos)*.
- No envíes contenido insultante, discriminatorio e ilegal como productos o servicios ilegales.

- No envíes mensajes que violen los derechos de alguien, pero especialmente los derechos de propiedad intelectual de terceros. Tienes que ser dueño o tener permiso para usar los derechos de propiedad de imágenes (logo, fotos) que uses en nuestro software, así como contenido con derechos de autor.
- No envíes mensajes que contengan datos personales privados como información médica, información bancaria, información de tarjeta de crédito, u otros similares.
- No utilices direcciones email compradas, rentadas o de terceros.
- Cumple con nuestra política de uso de API si utilizas nuestro software API.
- No utilices nuestros servicios si perteneces a una industria incluida en nuestra "Lista de industrias que no pueden usar nuestros servicios" que aparece en este documento.

## Quejas y abuso de Spam

En caso de que no cumplas con nuestras "Reglas de uso autorizado" y de que recibamos una queja de abuso debido a tu campaña de email o SMS, te pediremos la siguiente información:

Prueba de consentimiento de la persona suscrita (email y/o SMS):

- Fecha y hora
- Acuerdo de suscripción a boletín
- Relación actual con el cliente
- Cualquier otra información que muestre que conseguiste sus datos de forma legal.

En caso de que no recibamos la información dentro de 48 horas, o en caso de que tu información no sea convincente después de evaluarla, cerraremos de forma preventiva tu cuenta. El cierre de tu cuenta no te da el derecho de obtener un reembolso (mira la sección de cierre de cuenta).

## Abuso de ancho de banda

Solo puedes usar nuestro ancho de banda para tus emails. Proporcionamos hosting solo para los datos e imágenes de tu email, así que no puedes tener archivos o imágenes en nuestros servidores para otros propósitos (como para un sitio web). Ten en cuenta que, en caso de no respetar esta cláusula, cerraremos tu cuenta (mira la sección de Cierre de tu cuenta).

## Lista de industrias que no pueden usar nuestros servicios

Para poder garantizar el mejor servicio posible para nuestros clientes, hemos excluido sectores de actividad que pueden presentar una amenaza para nuestra reputación. Estos sectores de actividad son:

- Oportunidades de ganancias y trabajo en casa
- Especulación comercial y online
- Apuestas y casinos online
- Pornografía y contenido sexualmente explícito
- Servicio de acompañantes
- Venta de productos farmacéuticos
- Adivinación
- Ciencias esotéricas y astrología

Maxony excluye estas áreas sin juicio de valor. Las industrias mencionadas arriba están generalmente relacionadas con el spam y pueden afectar la eficacia de nuestros servicios de routing.

# Precios y servicios

El cliente acepta pagar la tarifa correspondiente al servicio elegido en nuestra plataforma de pago, en la moneda y el país de residencia del cliente. Los precios en nuestros sitios web no incluyen impuestos. Dependiendo del país de residencia, puede aplicarse el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

El contrato es efectivo a partir de la recepción del pago por parte de Maxony mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o cualquier otro método de pago. Al pagar mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito internacional, su banco puede aplicar cargos adicionales. Estos costos no dependen de nosotros y están bajo su responsabilidad. Póngase en contacto con su banco para obtener más información antes de transferir dinero.

Maxony puede cambiar sus tarifas en cualquier momento para el final de un mes. Maxony puede adaptar especialmente sus precios en caso de cualquier cambio importante en el mercado de divisas (FOREX) o uso particularmente intensivo de sus servicios por parte del cliente.

Los servicios pagos se le pueden proporcionar por suscripción durante el plazo que especificó durante el proceso de registro inicial o su primer uso ("Término de suscripción").

Las cuentas prepagadas tienen una vida ilimitada siempre que se utilicen al menos una vez cada 12 meses. (También Consulte la sección Cerrar su cuenta).

Las cuentas gratuitas son suscripciones no pagadas que incluyen el uso restringido de nuestro software y aplicaciones. Estas restricciones se explican en el sitio del producto y se pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso. Puede cambiar a una cuenta de pago en cualquier momento o cerrar su cuenta.
.

Al comprar, Maxony, a través de su socio de pago compatible con PCI, guardará el método de pago para poder completar los pagos de suscripción, recarga automática y con un solo clic que se seleccionarían. En cualquier momento, el usuario puede agregar, modificar, eliminar un método de pago o un servicio opcional de su cuenta de cliente.}

## Términos de Suscripción

Todas las suscripciones se renovarán automáticamente de acuerdo con el ciclo elegido que especificó durante el proceso de suscripción inicial. Este servicio es válido siempre y cuando tengas una tarjeta de crédito válida en tu cuenta.
A menos que cancele su Suscripción antes de la fecha de facturación, nos autoriza a cobrar a su Método de pago la tarifa de membresía para el próximo ciclo de facturación.
Puedes cancelar tu Suscripción Mailpro en cualquier momento en la sección “Mi Cuenta”. Seguirá teniendo acceso al servicio hasta el final de su ciclo de facturación. Los pagos no son reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por períodos de membresía utilizados parcialmente o por suscripción de Mailpro no utilizada. Si cancela su suscripción, su cuenta se configurará automáticamente como una cuenta GRATUITA de Mailpro.

## Términos de Prepago

Los créditos prepagos son créditos para correos electrónicos o SMS que se pueden usar solos o con una suscripción. Los créditos tienen una validez temporal ilimitada siempre que se conecte al menos una vez cada dos años. En caso de que no te conectes después de dos años, tu cuenta será desactivada y tus créditos de prepago se perderán (Lee también la sección Cierra tu cuenta). Los créditos de prepago no son reembolsables.

## Términos de Auto-Refill

Opción de recarga automática de crédito utilizada principalmente por los servicios API y SMTP para evitar envíos perdidos por falta de créditos. De hecho, si la cuenta tiene menos de 100 créditos, por ejemplo, recarga automáticamente 2000 créditos. Estos valores son configurables en su cuenta. Este servicio es válido siempre y cuando tengas una tarjeta de crédito válida en tu cuenta. Los créditos recargados automáticamente no son reembolsables.

## Servicios Opcionales

### Alquiler de IP fijo

Al solicitar una suscripción, tiene la opción de alquilar una IP fija anualmente. Esta IP sigue siendo propiedad de Maxony.
En caso de mal uso de la IP alquilada, por ejemplo, una lista negra frecuente de esta IP que genera soporte frecuente, Maxony se reserva el derecho de recuperar su IP sin reembolso alguno. Sin embargo, el cliente debe ser notificado por correo electrónico antes de eliminar la IP de su cuenta.
La(s) IP(s) dedicada(s) se renovará(n) automáticamente con su suscripción. Puede cancelar sus suscripciones de IP en "Mi cuenta", se eliminará en su próximo ciclo de facturación

### Usuarios

El límite de usuarios se indica en la página de precios de la aplicación. Puede agregar más usuarios al suscribirse o durante su suscripción actual al ciclo que desea que se le facture. Los usuarios se desconectan de las otras suscripciones y se pueden agregar mientras se suscriben a créditos de correo electrónico o formularios y encuestas. Puede agregar o eliminar usuarios en cualquier momento desde la sección "Mi cuenta". Los usuarios eliminados se eliminarán al final del ciclo de facturación.

### Implementación del "SenderName"

Al enviar SMS, puede mostrar un nombre en lugar del número de envío. Maxony intentará entregar mensajes con su "SenderName", si es posible. Tenga en cuenta, sin embargo, que no podemos garantizar que los mensajes se entreguen utilizando su ID de remitente especificado, ya que nuestras redes de operadores pueden cambiarlo, con o sin previo aviso, lo que resultará en el uso de una ID de remitente diferente. La entrega de sus mensajes es nuestra primera prioridad.

Por lo tanto, es necesario comprender y proporcionar ciertos elementos que también mostramos en la página de reserva de este servicio opcional:
- Todos los operadores (según el país y las reglas que pueden cambiar) no muestran el "SenderName"
- El nombre del remitente debe tener 10 caracteres como máximo, sin espacios, caracteres especiales, apóstrofe, etc. Solo alfanumérico.

- El SenderName puede ser el nombre de su empresa o teléfono, pero debe ser validado.
- Debe proporcionar una copia del registro a un registro de empresa en su país
- Debe aportar copia del firmante, dueño, administrador de la empresa
- Estos documentos deben llegarnos a support@mailpro.com

Si se rechaza la solicitud, se puede cambiar sin cargo. Una vez aceptada la solicitud, el "SenderName" permanecerá activo mientras la cuenta esté activa, sin cuota anual. El "SenderName" no es reembolsable.

## Cancelación del pedido

Para cualquier cancelación de pedido como resultado de errores de los clientes, se aplican tarifas de administración hasta un mínimo de 35 USD por reembolso para cubrir las tarifas de nuestros proveedores de pago. A partir de 500 USD, la tasa de administración es del 7% del importe.

## Cierre de tu cuenta

Usted o Maxony pueden rescindir este acuerdo en cualquier momento y por cualquier motivo mediante notificación a la otra parte. Si decide cerrar su cuenta, puede hacerlo en cualquier momento desde la sección "Mi cuenta" en "Suscripción". También tenga en cuenta que podemos suspender nuestro Servicio en cualquier momento, con o sin causa.

No reembolsaremos ni le reembolsaremos si decide rescindir este acuerdo y no rescindió sus créditos de correo electrónico o SMS o si su suscripción no está llegando a su fin. Le recomendamos que primero termine sus créditos antes de rescindir este acuerdo.

Al cerrar su cuenta, se eliminarán todos sus datos y créditos, incluidos sus datos personales, además de la información que necesita nuestro sistema de facturación.

También tenga en cuenta que si no se accedió a su cuenta o no se facturó durante al menos 24 meses, su cuenta se considerará inactiva y es posible que eliminemos permanentemente su cuenta y todos los datos asociados a su cuenta..
.

## Confidencialidad

Maxony se compromete a mantener confidencial toda la información, datos y documentos confidenciales del cliente, incluso después del final del periodo del contrato, y a someter a sus empleados y oficiales a la misma obligación de confidencialidad.

Cualquier información que sea parte del dominio público al momento de realizar el contrato o que se vuelva de dominio público sin que Maxony haya violado su obligación de confidencialidad; cualquier información que ya era conocida por Maxony antes de que fuera comunicada por el cliente; y cualquier información que llegue a ser del conocimiento de Maxony mediante un tercero, sin que este último haya violado una obligación de confidencialidad relacionada con el cliente, no se considera confidencial en el sentido de esta provisión.

## Derechos de autor

Los logos de Maxony y de nuestro software son marcas registradas en el Instituto Federal Suizo de Propiedad Intelectual (IPI).

El contenido, información y textos contenidos en los sitios web de Maxony están protegidos por la Ley internacional de derechos de autor y derechos conexos.

Su extracción está exclusivamente reservada para uso estrictamente personal, no colectivo y no comercial.

Se prohíbe estrictamente cualquier otro uso, difusión, redistribución y reproducción de estas fotos, textos, logos y aplicaciones con un propósito diferente al personal y no comercial, lo que incluye su uso en otro sitio web sin un permiso preliminar expreso y escrito de Maxony.

Cualquier reproducción (transferencia en otro medio) o uso de datos de los sitios web de Maxony se limita exclusivamente al uso personal y privado de los usuarios de la red de internet, excluyendo cualquier distribución que notablemente sea para uso comercial.

Cualquier reproducción o uso, incluso con propósitos privados, de todo o una parte sustancial de los datos del sitio web de Maxony está estrictamente prohibido y sujeto a enjuiciamiento de conformidad con la Ley suiza de derechos de autor y los convenios internacionales vigentes.

## Garantía en caso de defecto

El cliente debe informar a MAXONY por escrito del descubrimiento de cualquier posible defecto que afecte al software, los módulos o las aplicaciones puestos a su disposición y de cualquier otra interrupción que impida su acceso a los servicios de Maxony.
Maxony resolverá los problemas y eliminará el error de la aplicación lo antes posible sin garantizar ningún tiempo de resolución. Quedan expresamente excluidas otras garantías que puedan seguir a una falla (incluidas la cancelación y la reducción del precio), así como todas las reclamaciones por daños (incluido el lucro cesante, la interrupción de los servicios, etc.).

## Responsabilidad

Maxony no puede garantizar una funcionabilidad de servicios libre de interrupciones, de tiempos de transferencia establecidos, de capacidades establecidas, ni puede garantizar protección absoluta de la red contra accesos ilegales.
Maxony renuncia a toda responsabilidad en casos de mal funcionamiento fuera de su esfera de influencia, especialmente los relacionados con interrupciones de servicio entre varios proveedores de internet u otros beneficios otorgados por terceros. En particular, a Maxony no se le puede exigir que otorgue beneficios de reemplazo en estos tipos de casos.
De forma similar, Maxony renuncia a toda responsabilidad por daños al cliente mediante hacking, spamming, phishing u actos similares. En particular, se renuncia a toda responsabilidad en caso de daños sufridos por el cliente que resulten por el mal uso de conexiones con terceros (lo que incluye virus), por la transmisión de información falsa o engañosa, o por el uso de beneficios de terceros.
Dentro de los límites legales, Maxony renuncia a toda responsabilidad por daños directos o indirectos, lo que incluye la pérdida de ganancias, incurridos por el cliente, particularmente en casos de defectos, de averías o de transmisión errónea o incompleta de datos.
Reconoces y aceptas que Maxony no será responsable por cualquier pérdida o destrucción de tus datos. Será tu responsabilidad tener los respaldos correspondientes.
Para situaciones en las que Maxony sea responsable, será solo hasta el grado del daño causado, al monto de la factura anual del cliente.

## Fuerza mayor

Las obligaciones de Maxony se suspenden cuando las provisiones de sus servicios se interrumpan de forma temporal, se limiten parcialmente o se hagan imposibles debido a circunstancias fuera de su control. Los casos considerados especialmente más allá de su control son cualquier regulación restrictiva, cualquier ataque, cualquier guerra, insurrección, huelga u otra interrupción ocasionada por trabajadores; cualquier incendio, inundación u otro evento natural considerable, así como otras causas fuera de la esfera de influencia de Maxony.

## Daños recibidos por Maxony

Si Maxony o si uno de sus funcionarios está sujeto a un proceso criminal, civil o administrativo debido a que los datos alojados no respetan las disposiciones legales vigentes, el cliente debe relevar a la parte interesada de todos los reclamos y aceptar la responsabilidad por el daño causado, incluida la representación legal y los gastos judiciales, así como una posible violación de la ética.

## Modificación de nuestro documento legal

Los presentes términos generales y condiciones de uso, incluidas las políticas de este documento, pueden ser modificados en cualquier momento por Maxony.
En caso de una nueva ley o reglamento, se te pedirá que valides los nuevos documentos legales dentro de nuestro software.

## Ley aplicable y lugar de jurisdicción

Las relaciones entre Maxony y el cliente se rigen por la ley suiza. Para cualquier disputa relacionada con los diversos contratos de servicio de internet concluidos entre Maxony y sus clientes, la jurisdicción es en Ginebra, Suiza.

Fecha: 17 de febrero de 2024
Las siguientes condiciones generales y condiciones de uso anulan y reemplazan todos los documentos equivalentes anteriores.

# Política de privacidad

Esta política de privacidad se ha compilado para prestar un mejor servicio a aquellos que están preocupados por la forma en que sus datos personales se utilizan en línea. Los datos personales son información que se puede usar por sí misma o con otra información para identificar, contactar o localizar a una persona, o para identificar a una persona en el contexto. Lee atentamente nuestra política de privacidad para obtener una comprensión clara de cómo recopilamos, usamos, protegemos o manejamos tu información personal de acuerdo con nuestro sitio web y nuestro software.
A partir del 25 de mayo del 2018, la Protección General de Datos de EU (RGPD) es aplicable, que incluye reglas y derechos para brindarte información de privacidad.

## ¿Qué información personal recopilamos de personas que visitan nuestro blog, sitio web o app?

Al realizar un pedido o registrarte en nuestro sitio, según corresponda, se te puede solicitar que ingreses tu nombre, dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono u otros detalles para ayudarte con tu experiencia.

## ¿Cuándo recopilamos los datos?

Recopilamos tu información cuando te registras en el sitio, al hacer un pedido, al suscribirte a un boletín, llenar una forma, usar el chat en vivo, realizar una solicitud de soporte o introducir información en nuestro sitio.

## ¿Cómo usamos tus datos?

Podemos utilizar la información que recopilamos de ti cuando te registras, realizas una compra, te registras en nuestro boletín informativo, respondes a una encuesta o comunicación de marketing, navegas por el sitio web o utilizas otras características del sitio de las siguientes maneras:

- Para darte un mejor servicio al responder a tus solicitudes de servicio al cliente.
- Para procesar tus transacciones con rapidez y generar facturas.
- Para enviar emails periódicos sobre las mejoras de nuestro software y aplicaciones.
- Para dar un seguimiento después de una correspondencia (chat en vivo, email o preguntas telefónicas).

## ¿Cómo protegemos tus datos?

Tu información personal está guardada en redes aseguradas y solo es accesible por un número limitado de personas que tienen derecho de acceso especial a tales sistemas, y estos están obligados a mantener la información como confidencial. Además, toda la información confidencial/crediticia que proporciones es encriptada mediante tecnología Secure Socket Layer (SSL).

Implementamos una variedad de medidas de seguridad cuando un usuario realiza un pedido, introduce, envía o accede a su información, para mantener la seguridad de tu información personal.

Todas las transacciones con tarjeta de crédito se procesan a través de nuestro proveedor de puerta de enlace, Datatrans AG, corporación suiza que cumple con los estándares PCI y no se guardan ni procesan en nuestros servidores.

## ¿Dónde y por cuánto tiempo guardamos tus datos?

Tus datos personales y los datos de tu aplicación se guardan en nuestro centro de datos en Suiza, Geneva. Los datos se mantienen activos siempre y cuando sigas teniendo una relación comercial con nosotros. Si cierras tu cuenta (en la sección Mi cuenta de nuestro Software), borraremos los datos dentro de un periodo de 45 a 60 días. Mantendremos la información de tus facturas con fines contables.

## ¿Qué derechos tienes sobre tus datos personales?

De acuerdo con la EU Protección General de Datos de EU (RGPD), tienes los siguientes derechos:

| Tus derechos | Cómo usarlos |
|---|---|
| Derecho de acceso<br>Derecho de rectificación<br>Derecho de remoción ("Derecho a ser olvidado") | Puedes acceder a tus datos en nuestro software en la sección “Mi cuenta”. En esta sección, puedes modificar y borrar tus datos al cerrar tu cuenta. |
| Derecho a la restricción de procesamiento | Puedes, por ejemplo, mantener tu cuenta, pero cancelar tu suscripción a nuestro boletín o a otro servicio que ofrezcamos. |
| Obligación de notificación con relación a rectificación o remoción de datos personales o restricción de procesamiento | Te enviaremos un email si modificamos o borramos tus datos. |
| Derecho a portabilidad de datos | En nuestro software, todos los datos pueden exportarse en formato estándar como XLS, XLXS, CSV. |
| Derecho de oposición | Tienes el derecho y la libertad de aplicar este derecho al cerrar tu cuenta. Dejaremos de procesar tus datos personales. |

## ¿Qué tipo de Cookies utilizamos?

Las Cookies son archivos pequeños que un sitio o su proveedor de servicios transfiere al disco duro de tu computadora por medio de tu navegador web (si tu lo permites) que les permite a los sistemas del sitio o del proveedor de servicios reconocer tu navegador y capturar y recordar cierta información. Por ejemplo, nosotros usamos cookies para recordar y procesar los artículos en tu carrito de compras. También se utilizan para ayudarnos a entender tus preferencias según tu actividad pasada o actual en el sitio, lo que nos permite darte mejores servicios. También utilizamos cookies para ayudarnos a compilar datos agregados sobre el tráfico del sitio y la interacción del sitio para que podamos ofrecer mejores experiencias y herramientas del sitio en el futuro.

Usamos cookies para:

- Entender y guardar las preferencias del usuario para visitas futuras.
- Mantener un registro de los anuncios.
- Compilar datos agregados sobre el tráfico del sitio y la interacción del sitio para que podamos ofrecer mejores experiencias y herramientas del sitio en el futuro. También podemos usar servicios confiables de terceros para que lo registren por nosotros.

Puedes elegir que tu computadora te envíe una alerta cada vez que se envíe una cookie, o puedes elegir bloquear todas las cookies. Puedes hacer esto en los ajustes de tu navegador. Dado que los navegadores son diferentes, lee la ayuda de tu navegador para encontrar la forma correcta de modificar tus cookies.

Si desactivas las cookies, esto no afectará la experiencia de usuario.

## Divulgación a terceros

No vendemos, intercambiamos, ni transferimos de otra forma tus datos personales a terceros a menos que les demos un aviso por anticipado a los usuarios. Esto no incluye a socios de hosting de sitio web y a otras partes que nos ayudan en la operación del sitio web, en la conducción de negocios o en el servicio a los usuarios, siempre que estas partes acepten mantener esta información como confidencial. También puede que divulguemos información cuando esto sea apropiado para cumplir con la ley, aplicar las políticas de nuestro sitio, o proteger nuestros derechos o los de otros, la propiedad y la seguridad.

Sin embargo, la información de identificación no personal se puede dar a otras partes para fines de mercadotecnia, publicidad u otros usos.

## Enlaces de terceros

Podemos incluir enlaces de terceros en nuestro sitio web tales como enlaces de redes sociales o de otros sitios web. Estos sitios de terceros tienen políticas de privacidad independientes y separadas. Por tanto, no nos hacemos responsables por el contenido y actividades de estos sitios enlazados. Sin embargo, deseamos proteger la integridad de nuestro sitio, y agradecemos todos los comentarios sobre estos sitios.

## CloudFlare

Las cookies pueden añadirse por la red de entrega de contenido (CDN) que usamos, CloudFlare. Usamos una CDN para prevenir ataques DDoS así como el uso de contenido web en caché para una entrega más rápida. Estas cookies son asignadas y usadas por CloudFlare de acuerdo con su política de privacidad: https://www.cloudflare.com/cookie-policy/

## Ley de protección de privacidad online de California

La CalOPPA (por sus siglas en inglés) es la primera ley estatal en los EE.UU. que requiere que los sitios web comerciales y los servicios en línea publiquen una política de privacidad. El alcance de la ley se extiende más allá de California y requiere que cualquier persona o compañía en los Estados Unidos (y concebiblemente el mundo) que maneje sitios web que recopilen información de identificación personal de los consumidores de California, publique una política de privacidad conspicua en su sitio web que indique exactamente la información que se recopila y las personas o empresas con las que se comparte. - Lee más en: http://consumercal.org/california-online-privacy-protection-act-caloppa/#sthash.0FdRbT51.dpuf

De acuerdo con la CalOPPA, acordamos lo siguiente:
Los usuarios pueden visitar nuestro sitio de forma anónima.
Una vez creada esta política de privacidad, añadiremos un enlace a esta en nuestra página de inicio o, como mínimo, en la primera página significativa después de entrar a nuestro sitio.
Nuestro enlace a la política de privacidad incluye la palabra 'Privacidad' y puede encontrarse con facilidad en la página ya especificada.

Se te notificará de cualquier cambio en la política de privacidad:

- En nuestra página de Política de privacidad

Puedes cambiar tu información personal:

- Al iniciar sesión en tu software y elegir "Mi cuenta"
- Al enviar un email a atención al cliente

¿Cómo maneja nuestro sitio las señales Do Not Track?

Respetamos las señales Do Not Track y no rastreamos, plantamos cookies, ni usamos publicidad cuando un mecanismo Do Not Track (DNT) de navegador está en funciones.

## Notificación de violación de datos (Fair Information Practices)

La notificación de violación de datos es parte del trabajo de los controladores y procesadores de datos de la corporación que recopilan datos personales de la Unión Europea, también conocido en la ley de EE.UU. como los Fair Information Practices Principles, y estos forman la columna vertebral de la privacidad y los conceptos que incluyen han jugado un papel importante en el desarrollo de leyes de protección de datos en todo el mundo. Entender los Fair Information Practice Principles y cómo deben implementarse es crucial para cumplir con las varias leyes de privacidad que protegen la información personal.

Para estar en línea con la ley, tomaremos la siguiente acción de respuesta en caso de que ocurra una violación de datos:

Te notificaremos vía email y vía notificación en la aplicación, así como a nuestra autoridad supervisora dentro de 72 horas.

También estamos de acuerdo con el principio de reparación individual que exige que las personas tengan derecho a buscar legalmente derechos exigibles contra los recolectores de datos y procesadores que no cumplan con la ley. Este principio requiere no solo que las personas tengan derechos exigibles contra los usuarios de los datos, sino también que las personas recurran a los tribunales o agencias gubernamentales para investigar y/o enjuiciar el incumplimiento por parte de los procesadores de datos.

## Contacto

Para más información sobre nuestra política de privacidad de datos, envíanos un email a support@maxony.com o escribe a:

MAXONY Suisse SA
Rue Agasse 54
1208 Genève
Switzerland

## Manejo de Data

Las estadísticas de las campañas se eliminarán automáticamente después de 5 años. Esto incluye, entre otros, clics de campañas, aperturas y cancelaciones de suscripción.

Los datos de las cuentas inactivas se eliminarán automáticamente después de 24 meses.

## Política de uso de API

Maxony tiene servicios de API abiertos a los que puedes acceder. Las API permiten a los desarrolladores crear integraciones entre su propio software o aplicación y el software y las aplicaciones de Maxony.
Al mismo tiempo, podemos compartir datos con la ayuda de nuestras API que necesitamos para proteger nuestro sistema, así como los derechos de nuestros clientes. Es por esto que hemos creado la “Política de uso de API” que es parte de los “Términos generales y condiciones de uso”.

### Acceso

Accederás a nuestra API con tus credenciales y con una clave API proporcionada por nuestro equipo de soporte. Todas las solicitudes API están aseguradas por SLL (https), y por esto es seguro pasar tu clave y tus credenciales a nuestras API.

### Spam y abuso

No usarás spam ni realizarás acciones con nuestras API de forma que violes las cláusulas mencionadas en “Reglas de uso autorizado” de nuestros “Términos generales y condiciones de uso”.
Deberás seguir las instrucciones que recibas en la documentación de nuestras API y no intentarás hackear ni cambiar la forma en que funcionan las API. Podemos monitorear el uso de las API para ver que cumplas con estas directrices.

### Privacidad

Al compartir datos mediante nuestras API, tendrás que respetar la privacidad de tus usuarios. Tu integración debe mostrar una política de privacidad para los usuarios que explique los datos que se usan y cómo se usan en tu integración.

### Actualizaciones

Podemos actualizar y modificar las API y esta política en cualquier momento. Notificaremos sobre estos cambios por email y en nuestros sitios web. Estos cambios pueden afectar la forma en que trabajas con nuestras API en tu propia aplicación de software. Aunque no deseamos restringir el uso de nuestras API, podemos restringir al cliente sobre la carga del Servidor de API para garantizar que esos servicios funcionen sin problemas para todos nuestros clientes. Si los cambios que hagamos son inaceptables para ti, puedes solicitarnos una API dedicada o puedes dejar de usar nuestras API.

### Descargo de responsabilidad

El uso de nuestras API e integración con tu aplicación será solo tu responsabilidad de acuerdo con la documentación de uso de nuestras API.
El uso de nuestras API no crea ni implica ninguna sociedad o empresa conjunta.

# Acuerdo de nivel de servicio

Definimos aquí el nivel de calidad de la disponibilidad de nuestro software en línea, la forma en que operamos, el soporte y la corrección de errores. También hablamos sobre cuestiones de seguridad y cuestiones de garantía y responsabilidad.

## Medidas de seguridad

Maxony toma medidas para proteger a nuestros servidores contra intervenciones ilegales por parte de terceros, sin garantizar, sin embargo, una protección absoluta contra tales intervenciones.
Es responsabilidad del cliente protegerse contra cualquier acceso no autorizado o manipulación de su equipo informático, en particular protegiendo adecuadamente sus propios códigos de acceso.

## Acceso a nuestros servicios

Sujeto a acuerdos privados o interrupciones técnicas que limiten el acceso a los servicios, el uso de los servicios de Internet de Maxony está abierto al cliente las 24 horas del día, los siete días de la semana.
Maxony puede limitar o interrumpir el acceso a sus servicios en cualquier momento para realizar trabajos de mantenimiento. Maxony se comunicará por email o directamente dentro del software en línea cuando tal mantenimiento sea necesario.
Si por cualquier razón no puedes acceder a nuestro servicio en línea, ponte en contacto con nuestro equipo de soporte.

## Equipo de soporte

### Primer nivel

El primer contacto será con nuestro agente de soporte que te ayudará con el problema que tengas.
Ofrecemos soporte gratuito por teléfono, por email y por chat en varios idiomas para Europa y América. Maxony también ofrece material de autoaprendizaje tal como videos en nuestra sección de preguntas frecuentes.

Nuestros agentes pueden ayudarte con problemas de funcionalidad y sobre cómo usar tu software de la manera más eficiente, ayudándote a encontrar la mejor solución técnica y comercial con nuestro software.

Todas las solicitudes generarán un número de ticket que se te informará por email para que le des seguimiento al caso.
En algunos casos, el agente de soporte tendrá que ir al segundo nivel; para esto necesitará:

- Obtener toda la información necesaria del cliente (número de cliente, tipo de navegador, captura de pantalla, …)
- De ser posible, tratar de reproducir el incidente
- Buscar una solución disponible en la base de datos de preguntas frecuentes
- Revisar todos los DNS, SPF, DKIM, problemas de entregabilidad (si aplica)

### Segundo nivel

Después del primer contacto y después de haber reproducido el problema, nos pondremos en contacto con nuestro equipo de desarrolladores y con nuestro equipo de red de IT para problemas de entregabilidad, o con el equipo jurídico para problemas legales.

### Acuerdo de nivel de servicio de soporte

| | Tiempo de respuesta* (máx.) | Monitoreado |
|---|---|---|
| Soporte en primer nivel | 24 horas | Mensual |
| Soporte en segundo nivel | 48 horas | Mensual |
| | | |
| Respuesta del equipo jurídico | 10 días | Mensual |

*Tiempo que tardaremos en notificar tu asunto. El tiempo de solución dependerá de la complexidad del problema, además de las horas hábiles en Europa, lunes a viernes de 8 am a 5 pm (GMT+1) y en América, de 9 am a 5 pm (GMT-6).

### Acuerdo de nivel de servicio de la infraestructura de TI

| | Tiempo de actividad* | Monitoreado |
|---|---|---|
| Sitio web y preguntas frecuentes | 99% | Cada 5 minutos |
| Aplicaciones online | 99% | Cada minuto |
| API | 99% | Cada minuto |
| SMTP | 99% | Cada minuto |
| SMS Gateway | 99% | Cada minuto |

*Gestionado por el equipo de TI las 24 horas, los 365 días.

Además de este Acuerdo de Nivel de Servicio, a tu solicitud, también ofrecemos un servicio de infraestructura y soporte de TI específico y dedicado con tus propias necesidades de Acuerdo de Nivel de Servicio a precio personalizado.