

Política de privacidad

Última actualización: 26 de octubre de 2026 — versión 3.4

Servicios Digitales Cloud es operado por Servicios Digitales 33 SpA, RUT 77.338.189-5, domiciliada en Pérez Valenzuela 1098, Providencia, Santiago, Chile, representada legalmente por don Abrahan Moises León Nuñez, correo de contacto contacto@sdigital.cloud (en adelante, «nosotros» o «el Proveedor»). El Proveedor es el responsable del tratamiento de los datos personales que usted entrega a través de este sitio web, del formulario de contacto, de WhatsApp, del correo electrónico y de las sesiones de asistencia remota.

Tratamos sus datos de conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, actualmente vigente, y con los estándares de la Ley N° 21.719 sobre Protección y Tratamiento de Datos Personales, que comienza a regir el 1 de diciembre de 2026. Esta Política de Privacidad explica qué datos recopilamos, para qué, con quién los compartimos, cuánto tiempo los conservamos y cómo puede ejercer sus derechos. Se mantiene permanentemente disponible en esta página.

Esta política se integra con los Términos y condiciones del servicio, publicados en <https://www.sdigital.cloud/terminosycondicionesdeservicio/>, que regulan la aceptación del contrato, el derecho a retracto y su exclusión, la garantía técnica de doce meses, las reglas de la sesión remota y la confirmación escrita con copia íntegra de los Términos y condiciones (artículo 12 A de la Ley N° 19.496). Cuando exista alguna diferencia entre ambos documentos en materia de datos personales, prevalece esta Política; en materia contractual, prevalecen los Términos y condiciones y los derechos irrenunciables que la ley reconoce al consumidor. La accesibilidad del sitio y de la atención se detalla en la Declaración de accesibilidad, publicada en <https://www.sdigital.cloud/declaraciondeaccesibilidad/>.

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es Servicios Digitales 33 SpA, RUT 77.338.189-5, con domicilio en Pérez Valenzuela 1098, Providencia, Santiago, Chile. Su representante legal es don Abrahan Moises León Nuñez, quien asume la función de contacto en materia de protección de datos. No hay un encargado de prevención de infracciones designado.

Las personas cuyos datos tratamos son: clientes y personas que solicitan o reciben nuestros servicios; personas que nos consultan por el sitio, el formulario, el correo o WhatsApp sin llegar a contratar; personas suscritas a recibir ofertas y avisos por WhatsApp; y visitantes del sitio web.

Los datos provienen del propio titular, a través del formulario de contacto, del correo electrónico, de WhatsApp, del enlace de suscripción a ofertas o de la sesión remota; y de los documentos o antecedentes que el titular entrega para la emisión de boletas o facturas. No usamos fuentes de acceso público ni bases de datos de terceros.

2. Información que recopilamos

Tratamos las siguientes categorías de datos:

- **Datos de contacto y consulta:** nombre, apellidos, correo electrónico, número de teléfono (cuando lo entrega por WhatsApp o correo), el programa o servicio que necesita y el contenido del mensaje. El formulario del sitio solicita nombre, apellido, correo, requerimiento y mensaje; el teléfono se recibe solo si usted lo escribe o nos escribe por WhatsApp.
- **Datos técnicos del equipo:** sistema operativo (Windows 10 u 11), procesador, memoria RAM, tarjeta gráfica, espacio libre en disco y actualizaciones del sistema, en la medida necesaria para verificar la compatibilidad del software.
- **Datos de la sesión remota:** fecha y hora de inicio y término, características técnicas generales del equipo, programa intervenido, identificador de la sesión y hechos principales de la asistencia. No realizamos ni almacenamos capturas de pantalla, grabaciones de video ni copias de sus archivos, y no conservamos el código temporal de acceso de TeamViewer QuickSupport, que caduca al cerrarse la sesión.
- **Datos de facturación:** nombre o razón social, RUT o identificación tributaria, domicilio, giro (cuando solicite factura) y correo, necesarios para emitir boletas o facturas electrónicas.
- **Datos de pago:** únicamente el comprobante de la transferencia o del pago y, en pagos con criptomonedas, el identificador público de la transacción (hash o TxID). No solicitamos ni almacenamos números de tarjeta, claves bancarias ni claves de billeteras digitales.
- **Datos técnicos de navegación:** dirección IP, tipo de navegador y datos equivalentes, usados para la seguridad del sitio y para la medición agregada de visitas de Cloudflare, que no usa cookies. Si usted acepta las cookies de medición, se usan además para Google Analytics, Meta y TikTok.
- **Datos de WhatsApp:** nombre, número de teléfono y contenido de la conversación que usted nos envía por ese canal.
- **Datos de suscripción a ofertas:** cuando usted se suscribe voluntariamente a recibir ofertas y avisos por WhatsApp, tratamos el nombre de perfil de WhatsApp, el número de teléfono, la fecha y hora del alta y de la baja y la versión del aviso de registro que usted aceptó. El nombre de perfil se elimina al darse de baja; no tratamos para este fin ningún otro dato de su cuenta.

No solicitamos ni tratamos datos personales sensibles, como datos de salud, biométricos, de origen étnico, opiniones políticas o convicciones religiosas. Tampoco tratamos datos de menores de edad: el servicio se contrata únicamente por personas mayores de 18 años con plena capacidad legal, conforme a los Términos y condiciones.

No adoptamos decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre usted ni elaboramos perfiles con esos efectos. Las plataformas de medición pueden elaborar perfiles publicitarios conforme a sus propias políticas, únicamente si usted acepta las cookies de medición.

La entrega de los datos de contacto, diagnóstico, sesión y facturación es indispensable para celebrar y ejecutar el servicio: sin ellos no es posible realizar la asistencia técnica ni emitir la boleta o factura. La entrega de datos para la medición del sitio es voluntaria y no condiciona el servicio.

3. Uso de la información y base de licitud

Utilizamos sus datos exclusivamente para los siguientes fines, con la base de licitud que se indica:

- **Prestación del servicio:** responder consultas, verificar la compatibilidad del equipo, enviar cotizaciones, notificar el inicio de la sesión por el canal de contratación (artículo 5 del Decreto N° 52 de 2022), gestionar la conexión remota e instalar y configurar el software solicitado (ejecución del contrato y medidas previas adoptadas a solicitud suya; artículo 13 letra c) de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026).
- **Atención al cliente:** comunicarnos con usted por WhatsApp, correo o formulario para coordinar horarios, resolver dudas y enviar la confirmación escrita del servicio con copia íntegra de los Términos y condiciones (ejecución del contrato y cumplimiento del artículo 12 A de la Ley N° 19.496).
- **Garantía y soporte:** mantener el registro de la instalación para hacer válida la garantía técnica de doce meses (ejecución del contrato).
- **Facturación y obligaciones legales:** emitir y conservar boletas o facturas electrónicas, y responder requerimientos de autoridades competentes (cumplimiento de obligaciones legales; artículo 13 letra b) de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026).
- **Acreditación del servicio y gestión de cobro:** acreditar la ejecución del servicio mediante el hilo de contratación y los metadatos de la sesión (Ley N° 19.799), y registrar un saldo impago con el único fin de gestionar su cobro, por un plazo máximo de doce meses o hasta el pago efectivo, garantizando su derecho a solicitar la revisión de la situación o aclarar cualquier discrepancia en contacto@sdigital.cloud (artículo 13 letras c) y d) de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026).
- **Seguridad del sitio y prevención de abuso:** verificar que el formulario lo envía una persona y no un robot, y proteger el sitio frente a ataques (interés legítimo en la seguridad de nuestros sistemas y en prevenir usos indebidos; artículo 13 letra d) de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026).
- **Medición del sitio:** medir las visitas y la efectividad de nuestras campañas con Google Analytics, Meta y TikTok, únicamente si usted acepta las cookies de medición (consentimiento).
- **Ofertas y avisos por WhatsApp:** enviarle, por ese canal, ofertas, promociones y avisos sobre nuestros servicios, únicamente si usted se suscribe mediante el enlace de registro de WhatsApp y pulsa «Recibir ofertas» después de ver el acceso a esta Política (consentimiento del artículo 12 de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026; hasta esa fecha, autorización expresa del artículo 4 de la misma ley). La suscripción es voluntaria, gratuita e independiente de la contratación: no condiciona la prestación del servicio, su precio ni la respuesta a sus consultas.

No usamos sus datos para finalidades distintas de las informadas. No vendemos ni alquilamos sus datos personales. Tampoco los cedemos a terceros para fines publicitarios, salvo la comunicación de datos de navegación a las plataformas de medición (Google, Meta y TikTok) que usted autoriza expresamente al aceptar las cookies de medición.

La suscripción a ofertas y avisos por WhatsApp se otorga solo mediante un acto afirmativo en el enlace de registro (el botón «Recibir ofertas»), es revocable en cualquier momento y no se presume por haber contratado un servicio ni por habernos escrito antes por WhatsApp. Conservamos el registro de la fecha, la hora, el número que otorgó el consentimiento y la versión del aviso que aceptó, y el de su baja, porque la

ley nos exige poder acreditarlo. Cada mensaje que enviamos por este canal identifica a Servicios Digitales Cloud como remitente, indica su carácter de oferta o aviso e incluye la forma de pedir la baja respondiendo «BAJA».

4. Privacidad durante la conexión remota

El servicio implica el acceso remoto a su equipo mediante TeamViewer QuickSupport. Las reglas contractuales de la sesión están en los Términos y condiciones (§5.2 y §5.3); en materia de datos personales, se aplica lo siguiente:

- **Autorización expresa y revocable:** la conexión se realiza solo con su autorización, que usted puede revocar en cualquier momento antes o durante la sesión.
- **Visualización permanente:** usted mantiene en todo momento la visualización en vivo de lo que hace el técnico y puede interrumpir la conexión en cualquier instante. Si necesita un seguimiento no visual de las acciones en el monitor, díganos antes de iniciar la sesión qué modalidad de apoyo prefiere —por ejemplo, guía por voz en una llamada o avisos por escrito en el chat—; la coordinaremos antes de la conexión, como se describe en la Declaración de accesibilidad.
- **No intromisión:** no accedemos, abrimos, copiamos, visualizamos ni transferimos archivos personales, fotos, documentos o videos que no estén relacionados con la instalación del software contratado.
- **Credenciales:** nunca solicitamos sus contraseñas personales ni conservamos el código temporal de acceso de TeamViewer QuickSupport. Le recomendamos cerrar sus carpetas personales antes de iniciar la conexión y cerrar por completo la aplicación al terminar.
- **Registro limitado a metadatos:** para administrar la garantía, acreditar la ejecución del servicio y cumplir obligaciones tributarias, registramos únicamente los metadatos indicados en la sección 2. No realizamos ni almacenamos capturas de pantalla ni grabaciones del escritorio.
- **Confidencialidad subsistente:** el deber de confidencialidad sobre cualquier información observada de forma incidental durante la asistencia se mantiene de forma indefinida, incluso después de terminado el servicio.

5. Destinatarios: con quién compartimos los datos

No vendemos ni alquilamos sus datos personales. Para operar el sitio y prestar el servicio nos apoyamos en proveedores que actúan como encargados del tratamiento, por nuestra cuenta y bajo nuestras instrucciones:

- **Cloudflare:** alojamiento del sitio, seguridad, red de entrega, verificación Turnstile del formulario y medición agregada de visitas sin cookies.
- **Resend:** envío de los correos generados por el formulario.
- **TeamViewer:** conexión remota durante la sesión de asistencia.
- **Proton Mail:** buzón de correo contacto@sdigital.cloud.

También interactuamos con terceros que actúan como responsables independientes, con sus propias políticas de privacidad:

- **Google (Google Analytics), Meta (píxel de Meta) y TikTok (píxel de TikTok):** medición de visitas y efectividad de campañas, solo si usted acepta las cookies de medición.
- **Meta (WhatsApp):** provee la infraestructura de mensajería y aloja el enlace de registro. En lo relativo al envío de los mensajes y al alojamiento de la lista de suscritos, Meta trata los datos conforme a sus condiciones para empresas, que lo configuran como encargado por nuestra cuenta; respecto de su propia plataforma —la cuenta del usuario, los metadatos de red y los registros que conserva— actúa como responsable independiente conforme a sus propias políticas. Nosotros recibimos la lista de personas suscritas y el detalle de su alta y su baja.
- **Mercado Pago, la transferencia bancaria electrónica y Binance (USDT):** plataformas y canales de pago. El pago se realiza en la plataforma o por el canal respectivo, sujetos a sus propias políticas; nosotros solo conservamos el comprobante.
- **Servicio de Impuestos Internos y autoridades competentes:** cuando la ley nos obligue a informar, o para emitir y conservar documentos tributarios.
- **Agencia de Protección de Datos Personales y tribunales de justicia:** cuando usted ejerza su derecho a reclamar.

El formulario del sitio utiliza Cloudflare Turnstile, una verificación de seguridad que analiza señales del navegador y la dirección IP para distinguir personas de robots. Turnstile no se usa para publicidad ni para elaborar perfiles y no sustituye su consentimiento para las cookies de medición.

6. Transferencias internacionales de datos

Algunos de nuestros proveedores están ubicados fuera de Chile o procesan datos en el extranjero. Informamos el país de destino principal de cada uno, según la información pública de cada proveedor a la fecha de esta política:

- **Cloudflare:** Estados Unidos, con una red global de servidores.
- **Resend:** Estados Unidos.
- **TeamViewer:** Alemania.
- **Proton Mail:** Suiza.
- **Google y Meta:** Estados Unidos.
- **TikTok (TikTok Pte. Ltd.):** Singapur, con procesamiento en Estados Unidos y otros países según su propia política de privacidad.
- **Mercado Pago:** Chile.
- **Binance:** plataforma internacional sin un domicilio único declarado.

Estas transferencias se amparan en la ejecución del contrato o de medidas precontractuales adoptadas a solicitud suya, en su consentimiento cuando corresponde a la medición, y en las garantías contractuales que cada proveedor ofrece conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026. A la fecha de esta política, la Agencia de Protección de Datos Personales no ha determinado los países que ofrecen niveles adecuados de protección (artículo 28); por eso nos apoyamos en esas garantías contractuales y en las medidas de seguridad de cada proveedor.

7. ¿Cuánto tiempo conservamos sus datos?

Conservamos sus datos únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las exigencias legales:

- **Consultas que no terminan en contratación:** doce (12) meses contados desde la última comunicación, para poder responder seguimientos y consultas relacionadas.
- **Hilo de contratación, cotización, confirmación escrita y metadatos de la sesión:** durante los doce (12) meses de vigencia de la garantía técnica y, después, hasta por veinticuatro (24) meses adicionales para atender eventuales reclamos o prescripciones legales, conforme a la Ley N° 19.496 y a la Ley N° 19.799. En total, hasta treinta y seis (36) meses desde la prestación.
- **Conversaciones de WhatsApp:** las que corresponden a un servicio contratado forman parte del hilo de contratación y se conservan bajo la misma regla de la viñeta anterior (doce meses de garantía y hasta veinticuatro meses adicionales). Las conversaciones de simples consultas que no terminan en contratación se conservan doce (12) meses contados desde la última comunicación.
- **Suscripción a ofertas y avisos por WhatsApp:** mientras usted mantenga la suscripción. Al darse de baja, su número deja de recibir estos mensajes y se elimina el nombre de perfil; conservamos únicamente el número de teléfono, la fecha y hora del alta, la fecha y hora de la baja y el canal por el que la pidió, en una lista de exclusión con los datos bloqueados, por cuarenta y ocho (48) meses contados desde la baja, plazo vinculado a los de prescripción de las acciones contravencionales de la Ley N° 19.496 (artículo 26: dos años) y de las infracciones de la Ley N° 19.628 en el texto que registró desde el 1 de diciembre de 2026 (artículo 40: cuatro años). Agotado ese plazo, se elimina la constancia.
- **Registros de gestión de cobro por saldo impago:** por un plazo máximo de doce (12) meses o hasta el pago efectivo o la aclaración del saldo, lo que ocurra primero.
- **Comprobantes de pago:** mientras dure la relación y por los plazos de prescripción legal aplicables.
- **Boletas y facturas electrónicas:** por los plazos que fija el Servicio de Impuestos Internos, generalmente entre tres y seis años conforme al Código Tributario.
- **Cookies y medición:** la elección de cookies se guarda en su navegador hasta que usted la cambie. Los datos de medición se conservan según la configuración y los plazos de cada plataforma (Google Analytics, Meta y TikTok).
- **Registros técnicos de seguridad y de la medición agregada de Cloudflare:** según los plazos propios de Cloudflare.

Cumplidos los plazos, los datos se eliminan de forma segura o se anonimizan. Si existe un reclamo, una investigación o una obligación legal en curso, conservamos lo estrictamente necesario hasta su término.

8. Seguridad de los datos

Implementamos medidas técnicas y organizativas para proteger sus datos contra el acceso no autorizado, la alteración, la pérdida o la divulgación. Entre ellas:

- Conexión cifrada mediante HTTPS en todo el sitio.
- Acceso restringido a los datos y al buzón de correo, limitado a las personas que los necesitan para prestar el servicio.

- Verificación Turnstile en el formulario y medidas de seguridad de Cloudflare frente a ataques y abuso.
- Registro limitado a metadatos de la sesión, sin capturas de pantalla ni copias de archivos.
- Obligación de secreto de nuestros trabajadores y colaboradores, que subsiste después de terminada la relación.
- Eliminación segura o anonimización de los datos cuando se cumplen los plazos de conservación.

Si se produce una vulneración de seguridad que afecte sus datos, adoptaremos las medidas para contenerla y la reportaremos a la Agencia de Protección de Datos Personales cuando corresponda, conforme al artículo 14 sexies de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026, sin perjuicio de informarle cuando la ley lo exija.

9. Sus derechos sobre sus datos

Usted tiene derecho a solicitar información sobre los datos personales que tratamos, su origen, destinatarios y finalidad; a exigir su modificación cuando sean erróneos, inexactos o incompletos; y a exigir su eliminación o bloqueo cuando corresponda, de forma gratuita, conforme a la Ley N° 19.628.

Desde el 1 de diciembre de 2026, la Ley N° 21.719 le reconoce además los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo, en los términos que dicha ley establece. El ejercicio de los derechos de rectificación, supresión y oposición es siempre gratuito; los derechos de acceso y de portabilidad también son gratuitos, al menos una vez por trimestre.

Para ejercer cualquiera de estos derechos escríbanos a contacto@sdigital.cloud, ingrese su solicitud por el [formulario de la página de Contacto](#) o escríbanos por WhatsApp al [+56 9 8325 7161](tel:+56983257161). Su solicitud debe incluir:

- su identificación y, si actúa por medio de un representante, la acreditación de esa representación;
- una dirección de correo electrónico o un domicilio para recibir la respuesta;
- la identificación de los datos o del tratamiento respecto del cual ejerce el derecho;
- en las solicitudes de rectificación, las modificaciones precisas que desea; en las de supresión u oposición, la causal que invoca y, si corresponde, los antecedentes que la sustentan. Para el derecho de acceso basta con identificarse.

Acusaremos recibo de su solicitud y le responderemos por escrito a más tardar dentro de treinta (30) días corridos contados desde su ingreso. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, hasta por otros treinta (30) días corridos. Si denegamos total o parcialmente su solicitud, le informaremos la causa y los antecedentes que la justifican. También puede solicitar la revisión o aclaración de un registro de pago o de un saldo impago, conforme a la cláusula 8.2 de los Términos y condiciones.

Las solicitudes de bloqueo temporal de sus datos, mientras se resuelve una rectificación, supresión u oposición, se responden dentro de dos (2) días hábiles contados desde su recepción. Ese mismo plazo de dos días hábiles rige hoy, hasta el 30 de noviembre de 2026, para las solicitudes presentadas conforme al artículo 16 de la Ley N° 19.628 actualmente vigente.

Puede revocar en cualquier momento el consentimiento que haya otorgado para la medición, sin que ello afecte la licitud del tratamiento anterior, usando el enlace «Preferencias de cookies» del pie de página o escribiéndonos.

También puede revocar en cualquier momento, y sin expresión de causa, el consentimiento para recibir ofertas y avisos por WhatsApp: respondiendo «BAJA» en la misma conversación, escribiéndonos a contacto@sdigital.cloud o usando el [formulario de la página de Contacto](#). Si nos escribe por correo o por el formulario, indíquenos el número de teléfono suscrito para poder aplicar la exclusión. La revocación se atiende por un medio equivalente al que usó para suscribirse, es gratuita y no afecta la licitud del tratamiento anterior. Si responde «BAJA» en el chat, la exclusión se aplica de inmediato y antes de cualquier envío nuevo; si nos escribe por correo o por el formulario, dejaremos de enviarle mensajes a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En ambos casos lo confirmaremos por el canal respectivo.

Si considera que sus derechos no fueron atendidos, puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta negativa o al vencimiento del plazo, conforme al artículo 41 de la Ley N° 19.628 en el texto que regirá desde el 1 de diciembre de 2026. Mientras la Agencia no entre en funcionamiento, puede recurrir a SERNAC en materias de consumo y a los tribunales de justicia. Estos derechos no pueden ser limitados por ningún acto o convención.

10. Uso de cookies y medición

Nuestro sitio utiliza cookies y tecnologías similares para la navegación técnica y, si usted lo acepta, para medir las visitas y la efectividad de nuestras campañas.

- **Necesarias:** permiten la navegación básica y guardan su elección de cookies en el almacenamiento local del navegador. No requieren consentimiento.
- **Medición con cookies:** Google Analytics, el píxel de Meta y el píxel de TikTok se activan únicamente si usted elige «Aceptar todas». El píxel de TikTok registra la visita a la página y el envío del formulario de contacto, para medir la efectividad de nuestras campañas en esa plataforma.
- **Medición agregada sin cookies:** Cloudflare Web Analytics, que nuestro proveedor de alojamiento activa automáticamente; no usa cookies, no identifica visitantes y no elabora perfiles.

Al ingresar al sitio le mostramos un aviso para elegir: aceptar todas las cookies o quedarse solo con las necesarias. Si elige «Solo las necesarias», no activamos Google Analytics ni los píxeles de Meta y TikTok. Su elección se guarda en su navegador y puede cambiarla en cualquier momento con el enlace «Preferencias de cookies» del pie de página, que reabre el aviso para elegir de nuevo. También puede configurar su navegador para rechazar las cookies, aunque esto podría limitar algunas funcionalidades.

Cloudflare Web Analytics se rige por la política de privacidad de Cloudflare y mide las visitas de forma agregada, sin cookies ni identificación de visitantes. No usamos otras herramientas de medición sin cookies.

11. Menores de edad

El sitio y los servicios no están dirigidos a menores de 18 años. El servicio se contrata únicamente por personas mayores de 18 años con plena capacidad legal. Si llegáramos a detectar datos de un menor, los eliminaremos.

12. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta Política de Privacidad para reflejar cambios normativos u operativos. Publicaremos siempre la versión vigente en esta misma página, junto con su fecha y número de versión. Si los cambios son sustanciales, se lo informaremos mediante un aviso destacado en el sitio o por los canales de contacto que mantengamos con usted.

13. Contacto

Si tiene preguntas sobre esta política o sobre cómo tratamos sus datos, puede contactarnos:

- **Correo:** contacto@sdigital.cloud (canal preferente para el ejercicio de derechos).
- **WhatsApp:** [+56 9 8325 7161](https://wa.me/56983257161).
- **Formulario:** [página de Contacto](#) del sitio.
- **Horario:** lunes a sábado, de 09:00 a 20:00 h (hora de Chile).
- **Domicilio:** Pérez Valenzuela 1098, Providencia, Santiago, Chile.