

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FULLMEGAS 2026

I. Política de gestión de datos personales

FULLMEGAS, con domicilio en la ciudad de Otavalo, Ecuador, es el responsable del tratamiento de los datos personales que recopila y utiliza en el marco de la prestación de sus servicios, la atención al cliente y el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.

La presente Política tiene por finalidad informar, de manera clara y accesible, cómo la empresa trata los datos personales de sus clientes, usuarios y demás titulares, así como los derechos que les asisten y los medios disponibles para ejercerlos.

La información se almacena en infraestructura propia (servidor de almacenamiento de datos interno), por lo que los datos personales no se alojan en servidores de terceros en Internet; adicionalmente, cuando el cliente deja de ser usuario del servicio, sus datos personales son eliminados, salvo aquellos que deban conservarse por obligaciones legales o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

II. Finalidades del tratamiento de datos personales

Los datos personales proporcionados por el Cliente/Usuario son tratados por la empresa con la finalidad de gestionar adecuada y eficientemente la prestación del servicio de internet, así como todas las gestiones necesarias para mantener la relación contractual y brindar soporte y atención al cliente, incluyendo el registro y seguimiento de solicitudes, requerimientos técnicos, incidencias y reclamos.

En ese marco, la empresa puede utilizar los datos personales para procesar la contratación, habilitación e instalación del servicio, administrar la cuenta del cliente y su información de contacto, emitir y gestionar la facturación y los pagos, y remitir avisos operativos indispensables relacionados con el servicio (por ejemplo, confirmaciones de visitas técnicas, notificaciones de mantenimiento, interrupciones programadas o no programadas, y comunicaciones vinculadas con el contrato).

FULLMEGAS declara expresamente que no realiza tratamiento de datos personales con fines publicitarios, promocionales o de marketing, por lo que no envía ofertas ni campañas comerciales a sus clientes utilizando sus datos de contacto.

III. Canales de comunicación operativa

Las comunicaciones operativas con sus clientes se realizan principalmente a través de WhatsApp Business, con el fin de atender requerimientos de soporte, coordinar instalaciones o visitas técnicas, dar seguimiento a incidencias y canalizar solicitudes relacionadas con el servicio contratado.

FULLMEGAS dispone de un sitio web informativo; sin embargo, actualmente no cuenta con un portal transaccional para clientes ni con un sistema de usuario y contraseña para el acceso o autogestión de cuentas, por lo que no se recopilan credenciales de acceso de clientes a través de la página web.

IV. Conservación, almacenamiento y eliminación

Los datos personales de sus clientes son almacenados en infraestructura propia, lo que disminuye el riesgo de que la información sea alojada en servidores de terceros o transferida a ubicaciones fuera del país.

En aplicación del principio de limitación del plazo de conservación, los datos personales se conservan únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas en esta Política y durante la vigencia de la relación contractual.

Cuando el cliente deja de ser usuario del servicio, la empresa mantiene sus datos personales por un período de gracia limitado, con el fin de atender posibles reclamos, solicitudes de información, procesos de cierre administrativo y/o contingencias razonables vinculadas al servicio.

Cumplido dicho período de gracia, FULLMEGAS procede con la eliminación segura de los datos personales, salvo aquellos que deban conservarse por obligación legal o cuando sea necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

V. Derechos de los titulares y cómo ejercerlos

El titular de los datos personales podrá ejercer los derechos reconocidos en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, mediante una solicitud dirigida a FULLMEGAS a través de los canales de atención que la empresa habilite, incluyendo medios digitales de fácil acceso.

La solicitud deberá permitir la identificación del titular y describir de forma clara el requerimiento, de manera que FULLMEGAS pueda ubicar la información y atender lo solicitado; cuando corresponda, podrá requerirse documentación que acredite la identidad del titular o la representación legal.

FULLMEGAS procura mantener mecanismos sencillos para receptor y atender las solicitudes, y llevar un registro de dichas solicitudes y de la atención brindada, conforme lo previsto en la normativa aplicable.

VI. Derechos de los titulares y canales para ejercerlos

El titular de los datos personales ejerce los derechos reconocidos en la normativa aplicable de protección de datos personales mediante una solicitud. Para facilitar su ejercicio, se mantienen canales de atención preferentemente digitales, sin perjuicio de que la solicitud también se presente por otros medios disponibles.

Para solicitudes relacionadas con datos personales, el titular se contacta por correo electrónico a fullmegas12@gmail.com, por WhatsApp Business al **0993045338**, o a través de la información de contacto publicada en <https://fullmegas.net/>.

La solicitud incluye, al menos, nombres y apellidos del titular, un medio para recibir notificaciones, una descripción clara de lo que solicita y, de ser posible, la identificación de los datos respecto de los cuales ejerce el derecho. Para proteger la información, se solicita la verificación de identidad del titular o, cuando corresponde, de la representación legal.

VII. Transferencia o comunicación de datos personales a terceros

La información personal del cliente se comunica a terceros únicamente cuando resulta necesario para cumplir obligaciones legales o regulatorias aplicables. En particular, se comunica al Servicio de Rentas Internas (SRI) la información contenida en los comprobantes de venta (facturas) emitidos por los servicios contratados, como parte del cumplimiento de obligaciones tributarias, considerando que la facturación se emite directamente en los sistemas del SRI.

Fuera de lo indicado, no se realizan transferencias o comunicaciones de datos personales a terceros para fines distintos a los informados en esta Política, salvo requerimiento de autoridad competente y en los demás casos permitidos por la normativa aplicable.

VII. Medidas de seguridad y almacenamiento

La información personal se almacena en infraestructura propia (servidor interno), bajo controles de acceso que limitan su uso únicamente a personal autorizado, conforme a las finalidades descritas en esta Política y aplicando medidas orientadas a preservar la confidencialidad e integridad de los datos.

El acceso a los sistemas que contienen datos personales se restringe según funciones y necesidades operativas, y se mantiene un esquema de autorización para evitar accesos no permitidos o tratamientos no autorizados.

Actualmente se mantienen medidas razonables de seguridad para mitigar riesgos y responder ante incidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

Cuando ocurre una vulneración de seguridad que probablemente represente un riesgo para los derechos y libertades de los titulares, se gestionan las acciones de respuesta y, cuando corresponde, se realizan las notificaciones a la autoridad competente y a los titulares conforme a la normativa aplicable.

IX. Categorías de datos tratados

La información que se registra y trata corresponde únicamente a datos administrativos necesarios para la prestación y gestión del servicio, tales como identificación, dirección, datos de contacto, información de facturación y registros de soporte o atención al cliente.

No se recopilan ni tratan datos de navegación, historial de sitios, contenido de comunicaciones, ni otros datos asociados al uso de Internet por parte del cliente, por lo que no se elaboran perfiles ni se realizan análisis del tráfico con fines distintos a los estrictamente operativos descritos en esta Política.

X. Base de legitimación del tratamiento

El tratamiento de los datos personales se realiza principalmente porque es necesario para la ejecución y administración de la relación contractual del servicio de internet, que se formaliza mediante un contrato físico. Esta información se usa para gestionar la instalación y prestación del servicio, la atención de requerimientos y soporte, y la facturación correspondiente.

El tratamiento se sustenta en el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables, incluyendo las relacionadas con la emisión de comprobantes de venta y demás deberes exigidos por la normativa vigente.

De acuerdo con lo establecido en el contrato, los datos personales del abonado no se usan para promoción comercial de servicios o productos. En caso de que en el futuro se requiera usar datos personales para fines promocionales o comerciales, esa utilización se realiza únicamente con autorización y consentimiento expreso del abonado, mediante un instrumento separado y distinto del contrato de prestación de servicios, en el que constan de forma expresa los datos autorizados, el plazo y el objetivo de dicha autorización.

XI. Actualizaciones y vigencia de la política

La presente Política de Protección de Datos Personales entra en vigencia a partir de su publicación en el sitio web <https://fullmegas.net/> y tiene fecha de última actualización en febrero de 2026.

Esta Política se revisa periódicamente, al menos una vez al año o cuando existan cambios significativos en los procesos de tratamiento, en la normativa aplicable, o cuando resulte necesario para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales. Cualquier modificación relevante se comunica a través de los canales habituales de contacto con los clientes y se publica en el sitio web de la empresa.

XII. Reclamos ante la Autoridad de Protección de Datos Personales

Si el titular considera que sus derechos han sido vulnerados con la respuesta recibida, o si no recibe respuesta dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable, puede presentar un reclamo ante la Autoridad de Protección de Datos Personales para que sea tramitado conforme el procedimiento administrativo correspondiente.

Dir.: Calle Mejia Entre Roca y Bolivar

Telf.: [+593 99 304 5338](tel:+593993045338)

Web: <https://fullmegas.net/>

Otavalo - Ecuador