

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Introducción

La presente Política de Privacidad tiene por objeto informar a los usuarios del sitio web, clientes profesionales, empresas, autónomos, representantes, administradores y usuarios autorizados (en adelante, los “Usuarios”) del tratamiento de los datos personales recabados mediante el acceso y uso del sitio web <https://meetra.es>, del panel de gestión y de la plataforma tecnológica MEETRA (en adelante, la “Plataforma”).

El acceso, navegación, registro y utilización del sitio web o de la Plataforma implica el conocimiento de las disposiciones contenidas en esta Política de Privacidad, así como de los términos y condiciones complementarios que resulten aplicables.

La Plataforma está destinada a negocios y profesionales, principalmente centros de estética, uñas y depilación, barberías y centros de fisioterapia, y les permite gestionar las reservas de sus clientes a través de WhatsApp, configurar sus servicios, profesionales y horarios, gestionar las citas y enviar a sus clientes mensajes relacionados con ellas.

2. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales tratados para la gestión de la relación comercial, contractual, administrativa, técnica y de facturación con los Clientes será:

MEETRA TECH, S.L., con NIF B93930857, domicilio social en calle Jordi Girona, 31 (Edificio C3 – Campus Nord), 08034 Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, hoja B-662274, y correo electrónico de contacto contact@meetra.es.

En adelante, el “Responsable” o “MEETRA”.

No obstante, respecto de los datos personales de los clientes finales que solicitan una cita a través del WhatsApp o de la página de reserva de un negocio, así como de los profesionales de dicho negocio, el negocio que contrata la Plataforma (el “Cliente”) actuará como responsable del tratamiento, ya que es quien recaba los datos de sus propios clientes, y MEETRA actuará como encargado del tratamiento, tratando dichos datos por cuenta del Cliente y conforme a sus instrucciones.

En estos casos, la relación entre el Cliente y MEETRA se regulará mediante el correspondiente contrato de encargo de tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD.

3. Finalidades del tratamiento y base de legitimación

Los datos personales tratados por MEETRA como responsable del tratamiento podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

a) Gestión de solicitudes de contacto, información o demo

Finalidad: Atender las solicitudes de información, contacto o demostración de la Plataforma remitidas por el Usuario a través del formulario del sitio web, así como contactar con él por teléfono, correo electrónico o WhatsApp para gestionar dicha solicitud, incluido el supuesto de que no se presente a la demostración agendada.

Base legal: Aplicación de medidas precontractuales a solicitud del interesado y, en los restantes casos, el interés legítimo de MEETRA en atender las solicitudes profesionales o empresariales recibidas.

b) Gestión de la relación contractual con el Cliente

Finalidad: Gestionar el alta del Cliente, la aceptación electrónica de las condiciones de contratación y su registro, el periodo de prueba gratuito, en su caso, la videollamada de asistencia al alta solicitada por el Cliente, el acceso al panel mediante la cuenta de Google, la conexión del número de WhatsApp Business, la configuración del servicio, la administración de usuarios autorizados, el soporte, el mantenimiento, la gestión de incidencias y el cumplimiento de las condiciones contratadas.

Base legal: Ejecución de la relación contractual o precontractual entre MEETRA y el Cliente.

c) Gestión administrativa, contable y de facturación

Finalidad: Emitir facturas, gestionar los pagos de la suscripción a través de Stripe, facturar las comisiones de plataforma de Stripe Connect, cobros e impagos, y cumplir las obligaciones contables, fiscales y legales.

Base legal: Ejecución de la relación contractual y cumplimiento de obligaciones legales aplicables.

d) Comunicaciones operativas y de servicio

Finalidad: Remitir comunicaciones necesarias para el funcionamiento de la Plataforma, avisos técnicos, cambios en el servicio, incidencias, mantenimientos o comunicaciones relevantes para la cuenta del Cliente.

Base legal: Ejecución del contrato e interés legítimo de MEETRA en garantizar la correcta prestación y continuidad del servicio.

e) Comunicaciones comerciales

Finalidad: Enviar información sobre los servicios, novedades y promociones de MEETRA por correo electrónico, WhatsApp u otros medios electrónicos.

Base legal: Consentimiento del interesado y, respecto de los Clientes, el interés legítimo de MEETRA en remitir comunicaciones sobre servicios propios similares a los contratados, conforme al artículo 21 de la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información. El Usuario podrá oponerse en cualquier momento a recibir estas comunicaciones.

f) Seguridad y control de uso

Finalidad: Proteger la seguridad de la Plataforma, prevenir accesos no autorizados, usos abusivos o fraudulentos e incidentes de seguridad.

Base legal: Interés legítimo de MEETRA en garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y correcto funcionamiento de la Plataforma.

g) Análisis de la navegación en el sitio web

Finalidad: Elaborar estadísticas sobre el uso del sitio web, analizar la navegación mediante mapas de calor y grabaciones de sesión e identificar el canal o la campaña de procedencia de las solicitudes de contacto, mediante Google Analytics, Microsoft Clarity y cookies propias.

Base legal: Consentimiento del Usuario, prestado a través del panel de configuración de cookies.

g bis) Publicidad y medición de campañas

Finalidad: Medir la eficacia de las campañas publicitarias de MEETRA y mostrar publicidad personalizada en Google, Meta (Facebook e Instagram) y LinkedIn, a partir de la navegación en el sitio web.

Base legal: Consentimiento del Usuario, prestado a través del panel de configuración de cookies.

h) Cumplimiento de obligaciones legales

Finalidad: Cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o requerimientos de autoridades competentes.

Base legal: Cumplimiento de obligaciones legales aplicables a MEETRA.

4. Tratamientos realizados por MEETRA como encargado del tratamiento

Cuando un negocio utiliza la Plataforma para gestionar las reservas de sus clientes, MEETRA actuará como encargado del tratamiento.

En estos casos, MEETRA tratará los datos personales exclusivamente por cuenta del Cliente, conforme a sus instrucciones y para la prestación de los servicios contratados, incluyendo, entre otras operaciones:

- recepción y respuesta automatizada de los mensajes que los clientes finales envían al número de WhatsApp del Cliente;
- interpretación automatizada de dichos mensajes mediante un sistema de inteligencia artificial (OpenAI), con la única finalidad de identificar la acción que solicita el cliente final, sin que los datos se utilicen para entrenar modelos;
- registro de las reservas realizadas en la página de reserva, incluido, en su caso, el nombre de la persona para la que se reserva;

- gestión de las citas, cambios, cancelaciones y reprogramaciones, y del historial de citas de cada cliente final;
- reflejo de las citas en calendarios de Google compartidos con el Cliente y sus profesionales;
- envío de confirmaciones, recordatorios, encuestas de satisfacción y demás mensajes configurados por el Cliente;
- publicación en los perfiles de reserva de las fotografías de los empleados o profesionales que el negocio incorpore;
- gestión técnica de los cobros que, en su caso, el negocio realice a sus clientes finales a través de Stripe Connect;
- soporte técnico, mantenimiento y resolución de incidencias.

El Cliente será responsable de garantizar que dispone de base jurídica suficiente para el tratamiento de los datos de sus clientes finales, de informarles adecuadamente y de decidir los plazos de conservación de sus datos.

Los clientes finales que deseen ejercer sus derechos deberán dirigirse al negocio con el que hayan reservado.

5. Categorías de datos tratados

5.1. Datos tratados por MEETRA como responsable

- Datos identificativos: nombre, apellidos, cargo, empresa y NIF cuando proceda.
- Datos de contacto: correo electrónico, teléfono y dirección profesional.
- Datos de facturación: datos fiscales, domicilio, facturas y estado de los pagos. Los datos de la tarjeta bancaria se facilitan directamente a Stripe y no son almacenados por MEETRA.
- Datos de cuenta: cuenta de Google de acceso, perfil, permisos y usuarios autorizados.
- Datos de navegación y uso: dirección IP, identificadores técnicos, fecha y hora de acceso, dispositivo y navegador.
- Datos de soporte: incidencias y comunicaciones mantenidas a través del canal de soporte.

5.2. Datos tratados por MEETRA como encargado del tratamiento

- Datos identificativos y de contacto de los clientes finales: nombre, número de teléfono y nombre de perfil de WhatsApp.
- Nombre de la persona para la que se realiza la reserva, cuando sea distinta de quien reserva.
- Datos de la cita: servicio, profesional, día, hora, estado, cambios y cancelaciones, e historial de citas.
- Mensajes intercambiados a través de WhatsApp necesarios para gestionar la reserva y respuestas a las encuestas de satisfacción.

- Datos identificativos y correo electrónico de los profesionales del Cliente.
- Fotografía de los empleados o profesionales del Cliente, cuando este decida incorporarla.
- Datos de los pedidos y pagos de los clientes finales (concepto, importe y estado), cuando el negocio active la funcionalidad de cobro. Los datos de la tarjeta bancaria se facilitan directamente a Stripe.

La Plataforma está destinada exclusivamente a la reserva de citas y no requiere datos de salud ni otras categorías especiales de datos. Las reservas para menores de catorce (14) años deberán realizarlas sus progenitores o representantes legales.

6. Conservación de los datos

Los datos personales tratados por MEETRA como responsable se conservarán durante los siguientes plazos:

- Datos de contacto o solicitudes de información: durante el tiempo necesario para atender la solicitud y, posteriormente, durante los plazos legales de prescripción de posibles responsabilidades.
- Datos de clientes, usuarios autorizados y cuenta: mientras se mantenga activa la relación contractual y, posteriormente, durante los plazos legales necesarios para atender responsabilidades.
- Datos de facturación, contabilidad y gestión administrativa: durante los plazos exigidos por la normativa fiscal, contable y mercantil aplicable.
- Comunicaciones comerciales: hasta que el Usuario se oponga al tratamiento o retire su consentimiento.
- Datos de navegación y analítica: según lo indicado en la Política de Cookies.

Respecto de los datos tratados por MEETRA como encargado del tratamiento, los plazos de conservación serán los que determine el Cliente, conforme al acuerdo de encargo de tratamiento.

7. Destinatarios y transferencias internacionales

Con carácter general, los datos personales no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal o cuando resulte necesario para la prestación del servicio.

Para la prestación de los servicios, MEETRA recurre a los siguientes proveedores tecnológicos, que pueden tener acceso a los datos personales:

- Google Cloud EMEA Limited: alojamiento de la Plataforma y de su base de datos en la región europe-southwest1 (Madrid, España).
- Google Ireland Limited: Google Calendar, Google Workspace, Google Meet (videollamadas de alta), autenticación con cuenta de Google y Google Analytics.

- Meta Platforms Ireland Limited: servicio de mensajería WhatsApp Business y, en su caso, videollamadas de alta.
- Stripe Payments Europe, Limited: gestión de los pagos de la suscripción y, cuando el negocio active esta funcionalidad, de los cobros que realice a sus clientes finales a través de Stripe Connect.
- OpenAI Ireland Limited: interpretación automatizada, mediante inteligencia artificial, de los mensajes que los clientes finales envían al WhatsApp de los negocios, para identificar la acción que solicitan (por ejemplo, reservar, cancelar o consultar la ubicación). Los datos no se utilizan para entrenar modelos.
- Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft Clarity): análisis de la navegación en el sitio web, con el consentimiento del Usuario.
- Google Ireland Limited (Google Ads), Meta Platforms Ireland Limited y LinkedIn Ireland Unlimited Company: medición de campañas y publicidad, con el consentimiento del Usuario.

Asimismo, podrán tener acceso a los datos los asesores profesionales de MEETRA cuando sea necesario para su gestión ordinaria, y las administraciones públicas, juzgados y tribunales cuando exista obligación legal.

Algunos de estos proveedores pertenecen a grupos con sede en Estados Unidos, por lo que pueden producirse transferencias internacionales de datos. En estos casos, MEETRA aplicará las garantías previstas en el Capítulo V del RGPD, incluyendo, según corresponda, la adhesión al Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. o las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea.

8. Derechos de los Usuarios

Los Usuarios podrán ejercer en cualquier momento, en los términos establecidos en la normativa vigente, los siguientes derechos:

- derecho de acceso a sus datos personales;
- derecho de rectificación de los datos inexactos;
- derecho de supresión de sus datos cuando ya no sean necesarios;
- derecho de oposición al tratamiento;
- derecho de limitación del tratamiento;
- derecho a la portabilidad de sus datos;
- derecho a retirar el consentimiento prestado, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad.

Para ejercer estos derechos, el Usuario podrá dirigirse a MEETRA a través de los siguientes medios, acompañando, cuando sea necesario, copia de su DNI o documento equivalente:

- Por correo postal: MEETRA TECH, S.L., calle Jordi Girona, 31 (Edifici C3 – Campus Nord), 08034 Barcelona.
- Por correo electrónico: contact@meetra.es.

Cuando MEETRA actúe como encargado del tratamiento, las solicitudes de ejercicio de derechos deberán dirigirse al negocio responsable del tratamiento. No obstante, MEETRA prestará asistencia razonable al Cliente para atender dichas solicitudes.

Asimismo, el Usuario podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) si considera que se ha vulnerado alguno de sus derechos.

9. Veracidad de los datos y deber de actualización

El Usuario garantiza que los datos personales facilitados son veraces, completos, exactos y actualizados, y será responsable de comunicar cualquier modificación.

El Cliente garantiza que los datos de sus clientes finales han sido obtenidos lícitamente y que dispone de base jurídica suficiente para su tratamiento, exonerando a MEETRA de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de sus obligaciones como responsable del tratamiento.

10. Medidas de seguridad

MEETRA adoptará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales tratados. El acceso a los datos está limitado a los socios de MEETRA, sujetos a deber de confidencialidad.

El Cliente será responsable de controlar los accesos de sus usuarios autorizados y de los profesionales con los que comparta los calendarios.

11. Decisiones automatizadas

Las respuestas automatizadas de la Plataforma se limitan a ofrecer al cliente final la opción de reservar y a enviar mensajes relacionados con su cita, mediante flujos predefinidos. No se adoptan decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre los interesados en los términos del artículo 22 del RGPD.

Para identificar la acción que solicita el cliente final, el contenido de sus mensajes se analiza mediante un sistema de inteligencia artificial. Este análisis no implica la adopción de decisiones con efectos jurídicos ni que afecten significativamente a los interesados, y el negocio puede revisar las citas y pausar las respuestas automatizadas en cualquier momento.

12. Cambios en la Política de Privacidad

MEETRA podrá modificar la presente Política de Privacidad para adaptarla a cambios normativos, modificaciones funcionales de la Plataforma o cambios en sus proveedores. Cada

modificación relevante dará lugar a una nueva versión, identificada mediante su fecha de actualización.