Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales — Dowen SpA

Versión: 4.0

Fecha de la versión: 13 de julio de 2026

Reemplaza a las versiones anteriores de esta Política.

Vigencia: desde su publicación en el sitio web de Vendra

Documento público. Debe estar permanentemente disponible en el sitio web, en un lugar de acceso directo y visible.

1. Quiénes somos *(art. 14 ter letra b)*

Dowen SpA ("Dowen", "nosotros") es una sociedad por acciones constituida en Chile, dedicada al desarrollo de software y servicios informáticos. Somos los creadores de **Vendra**, un sistema de punto de venta y gestión comercial.

Dato	
Razón social	Dowen SpA
RUT	78.460.254-0
Domicilio	Av. Volcán Villarrica 1487, comuna de Santa Juana, Región del Biobío, Chile
Representante legal	Matías Andrés Palma Salazar
Correo electrónico de contacto	**dowenspa@gmail.com**
Encargado de prevención de infracciones	No designado. Dowen no ha adoptado el modelo de prevención de infracciones del art. 49 de la Ley 19.628, que es **voluntario**.

Esta política tiene **fecha y versión** identificadas en su encabezado *(art. 14 ter letra a)*.

2. Cómo ejercer tus derechos y contactarnos *(art. 14 ter letra c)*

Canal único y oficial para todo asunto de datos personales:

> **dowenspa@gmail.com**
>
> **Dirección postal:** Av. Volcán Villarrica 1487, comuna de Santa Juana, Región del Biobío, Chile.

Este canal está **actualizado y operativo**, y es el medio por el cual puedes dirigirnos cualquier comunicación o **ejercer tus derechos** sobre tus datos personales. Responderemos toda solicitud dentro de los plazos que fija la ley.

Para ayudarnos a responderte bien, indícanos: tu **nombre y RUT**, el **derecho que ejerces**, y una forma de contacto. Si actúas por medio de un representante, acompaña el documento que lo acredite.

Este servicio es gratuito.

3. Los dos roles de Dowen — importante para entender esta política

Esta distinción determina **a quién debes dirigirte** para ejercer tus derechos. Te pedimos leerla con atención.

Situación	Nuestro rol	A quién reclamas
Eres cliente de Vendra (comerciante, dueño de almacén o minimarket) o **nos dejaste tus datos** en el sitio web, en un formulario de contacto o en una demo	Dowen es **RESPONSABLE** de tus datos: nosotros decidimos para qué y cómo se usan	**A nosotros.** Esta política te aplica íntegramente.
Eres cliente de un comercio que usa Vendra (compraste en un almacén y te pidieron el RUT, tienes "fiado" o compras por convenio)	Dowen es solo **ENCARGADA**: tratamos tus datos **por cuenta del comerciante**, siguiendo sus instrucciones. **El responsable es el comerciante**, no Dowen	**Al comercio** donde entregaste tus datos. Si nos escribes a nosotros, **derivaremos tu solicitud al comerciante sin dilaciones indebidas** y te avisaremos de esa derivación.

En resumen: esta Política regula los datos de los que **Dowen es responsable** (primera fila). El tratamiento de la segunda fila se rige por el contrato de encargo que Dowen celebra con cada comerciante (Anexo B de los Términos y Condiciones de Suscripción de Vendra), conforme al art. 15 bis de la Ley 19.628.

4. Qué datos tratamos y con qué finalidad *(art. 14 ter letra d)*

4.1. Universo de personas cuyos datos tratamos

Clientes de Vendra (personas naturales o representantes legales de personas jurídicas), personas que solicitan información, una demo o el período de prueba, y visitantes del sitio web.

4.2. Datos, finalidades y bases de legitimidad

Datos que tratamos	Para qué (finalidad)	Base de legitimidad
Identificación: nombre, RUT, razón social, giro	Celebrar y ejecutar el contrato de suscripción; identificarte como cliente	**Ejecución del contrato** del que eres parte
Contacto: correo electrónico, teléfono, dirección	Enviarte la confirmación de contratación, avisos de cobro, avisos de fin del período de prueba, avisos de cambios de precio y comunicaciones sobre el servicio	**Ejecución del contrato**
Datos de facturación y pago: medio de pago, historial de cobros, datos tributarios	Cobrar la suscripción y emitir los documentos tributarios electrónicos	**Ejecución del contrato** y **obligación legal** (normativa tributaria)
Datos del representante legal de un cliente persona jurídica	Acreditar la representación y celebrar el contrato	**Ejecución del contrato** e **interés legítimo**
Datos de uso del servicio: registros de acceso (logs), dirección IP, **cookies de sesión y autenticación** (sección 11), fecha y hora de aceptación de los Términos	Mantener tu sesión iniciada, seguridad de la plataforma, prevención de fraude y **prueba del consentimiento** contractual	**Ejecución del contrato** (cookies de sesión), **interés legítimo** (ver 4.3) y **obligación legal**
Datos de contacto de leads: los que nos entregas en un formulario, una demo o una consulta	Responder tu consulta y contactarte sobre Vendra	**Consentimiento**, que puedes retirar en cualquier momento
Comunicaciones comerciales (si las aceptas)	Enviarte novedades y promociones de Vendra	**Consentimiento**, que puedes retirar en cualquier momento

Nunca te pedimos ni tratamos **datos personales sensibles** (salud, origen étnico, creencias, afiliación política o sindical, vida sexual, datos biométricos), ni **datos de niños, niñas y adolescentes**. Vendra no está dirigido a menores de edad.

4.3. Nuestros intereses legítimos, declarados *(art. 14 ter letra d, parte final)*

Cuando el tratamiento se basa en el interés legítimo, la ley nos obliga a decir **cuál es**. Los nuestros son: **(a)** mantener la seguridad de la plataforma y prevenir accesos no autorizados y fraudes; **(b)** conservar la evidencia de la aceptación de

los Términos, para poder acreditar el consentimiento contractual si fuera discutido; y **(c)** ejercer o defender nuestros derechos ante reclamos o litigios. **Puedes oponerte** a estos tratamientos conforme a la sección 7.

4.4. Destinatarios: a quién comunicamos tus datos *(art. 14 ter letra d)*

Destinatario	Por qué
Amazon Web Services, Inc. (AWS) — Estados Unidos	Proveedor de la infraestructura en la nube donde opera Vendra. Actúa como **encargado** nuestro, solo para prestarnos ese servicio. **Ver sección 6.**
Servicio de Impuestos Internos (SII)	Emisión de documentos tributarios electrónicos (obligación legal)
Procesador de pagos	Cobro de la suscripción con el medio de pago que registras
Autoridades y tribunales	Solo cuando la ley lo exija o medie orden judicial

No vendemos, arrendamos ni cedemos tus datos personales a terceros con fines comerciales o publicitarios. Nunca.

5. Medidas de seguridad *(art. 14 ter letra e)*

Adoptamos medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar la **confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia** de nuestros sistemas, y para evitar la alteración, destrucción, pérdida o el acceso no autorizado a tus datos (**art. 14 quinquies** de la Ley 19.628).

Estas son las medidas que tenemos implementadas y en funcionamiento:

Medida	Qué significa	Qué protege
Cifrado de los datos en reposo	Las bases de datos y los **respaldos** que contienen datos personales se almacenan **cifrados**.	Confidencialidad
Control de accesos nominativo	Quien accede a los datos personales lo hace con una **credencial individual y propia** —no compartida—, y **queda registro de cada acceso**.	Confidencialidad
Respaldos periódicos y probados	Respaldamos los datos de forma periódica, y **hemos restaurado un respaldo para comprobar que el procedimiento realmente funciona.** No basta con que el respaldo exista: hay que saber que se puede recuperar.	Disponibilidad y resiliencia
Trazabilidad (logs de auditoría)	Registramos los accesos y las operaciones que se realizan sobre datos personales.	Detección de accesos y alteraciones no autorizados
Cifrado de los datos en tránsito (HTTPS/TLS)	Todo lo que viaja entre tu equipo, PosBridge y nuestra plataforma —incluido el **canal de sincronización**— va **cifrado con HTTPS/TLS**. Nadie que intercepte la comunicación puede leerla.	Confidencialidad e integridad del canal
Segregación lógica entre clientes	Los datos de cada cliente están **separados de los de los demás**. Ningún cliente puede acceder a los datos de otro.	Confidencialidad e integridad
Evaluación periódica de las medidas	**Revisamos regularmente** que estas medidas sigan siendo eficaces, y dejamos constancia de esa revisión. No basta con adoptar una medida: hay que comprobar que sigue funcionando.	Eficacia sostenida en el tiempo

Sobre la integridad, con precisión: los logs de auditoría **detectan** una alteración, no la impiden. Lo que la previene es el **control de accesos nominativo** y la **segregación lógica**; los logs permiten descubrirla. Te lo decimos así porque una política que confunde detectar con prevenir te da una seguridad que no tienes.

> **Te decimos solo lo que podemos probar.** Enumeramos únicamente las medidas cuya existencia y funcionamiento podemos **acreditar con evidencia**. No listamos medidas que no podríamos sostener: una declaración de seguridad que no se puede probar no te protege a ti, solo nos vería bien a nosotros. Esta lista es un **mínimo** y no impide que apliquemos medidas adicionales.

A lo anterior se suma el **deber de secreto** (art. 14 bis): toda persona que trate estos datos bajo nuestra responsabilidad está sujeta a él, **y ese deber subsiste aún después de terminada la relación**.

Ninguna medida de seguridad es infalible. Si ocurre una vulneración de seguridad que implique un **riesgo razonable para tus derechos**, la **reportaremos a la Agencia de Protección de Datos Personales por los medios más expeditos posibles y sin dilaciones indebidas**, y **te la comunicaremos a ti** en lenguaje claro y sencillo cuando la ley lo exija —lo que incluye, expresamente, el caso de datos relativos a **obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial** (art. 14 sexies). Llevamos un **registro** de estas comunicaciones.

6. Transferencia internacional de datos *(art. 14 ter letra h)* ★

Te informamos con total transparencia, incluso de lo que todavía no está cerrado. Preferimos decirte la verdad a darte una tranquilidad que no podríamos respaldar.

> **Sí, tus datos salen de Chile.** La plataforma Vendra opera sobre la infraestructura de **Amazon Web Services, Inc. (AWS)**, alojada en **Estados Unidos**. Tus datos personales se almacenan y tratan en ese país.

¿Estados Unidos tiene un nivel adecuado de protección reconocido en Chile?

No. La ley entrega a la **Agencia de Protección de Datos Personales** la facultad de determinar qué países poseen un nivel adecuado y de publicar ese listado (art. 28). **No existe tal declaración respecto de Estados Unidos**, y no puede existir todavía: la Agencia **entra en funciones el 1 de diciembre de 2026**.

¿Qué protege tus datos HOY?

Con la misma transparencia: **el instrumento definitivo que exige el art. 27 letra b) de la ley está en gestión y aún no está completo.** No te vamos a decir que ya lo tenemos, porque no sería cierto.

Lo que **sí** protege tus datos hoy, y es verificable:

Protección vigente	**Fuente**
AWS solo puede tratar los datos **siguiendo nuestras instrucciones**, como encargado nuestro	AWS Data Processing Addendum (DPA), §1.1 y §2
AWS está obligado a cumplir **toda ley de protección de datos que le sea aplicable y vinculante**, lo que incluye la ley chilena	AWS DPA, §1.4
Nosotros elegimos la Región de alojamiento, y AWS no mueve los datos fuera de ella salvo necesidad del servicio u orden de autoridad	AWS DPA, §12.1
AWS impone a sus propios proveedores las mismas obligaciones y responde por ellos	AWS DPA, §6.1 y §6.2
AWS nos notifica los incidentes de seguridad **sin dilaciones indebidas**	AWS DPA, §9.1
Programa de seguridad: cifrado, control de accesos, pruebas periódicas	AWS DPA, §5 y Anexo 1
Certificaciones **ISO 27001, 27017, 27018 y 27701** y **SOC 1/2/3**	AWS DPA, §10.1
Devolución o supresión de los datos al término del servicio	AWS DPA, §14

Lo que falta, dicho con precisión: el DPA de AWS activa sus Cláusulas Contractuales Tipo **solo respecto de datos sujetos al Reglamento europeo (RGPD)**. Los datos de personas en Chile **no están sujetos al RGPD**. Por eso ese

instrumento, **por sí solo**, todavía no otorga a los titulares chilenos los *"derechos exigibles y acciones legales efectivas"* que exige el **art. 28 inciso 2** de la ley chilena.

¿Qué estamos haciendo, y para cuándo?

Nos hemos obligado, en nuestro contrato con cada comerciante, a que la transferencia quede amparada por un instrumento que otorgue a los titulares derechos exigibles y acciones legales efectivas, a más tardar el 30 de noviembre de 2026 — el día anterior a la entrada en vigencia de esas normas. Las vías, en orden:

1. Solicitar a AWS un **Addendum para Chile**, como el que ya publica para **Suiza** y para **California**.

2. En subsidio, pedir la extensión de las **Cláusulas Contractuales Tipo entre encargados** de AWS a los datos chilenos.

3. En subsidio, suscribir con AWS las **Cláusulas Contractuales Modelo chilenas**, aprobadas por Resolución Exenta RAEX202503748 (Diario Oficial, 19-12-2025), que reconocen expresamente al titular como **tercero beneficiario** con acción directa.

Si no lo logramos a esa fecha, lo comunicaremos y nuestros clientes comerciantes podrán terminar el contrato sin costo.

Puedes **pedirnos en cualquier momento el estado de esta gestión** escribiendo a **dowenspa@gmail.com**.

¿Y la región de AWS en Chile?

AWS anunció una región de infraestructura en Chile, **aún no disponible**. Trabajamos para migrar allí apenas sea viable. **Con honestidad: migrar reduciría mucho la transferencia, pero no la eliminaría del todo**, porque el propio contrato de AWS conserva dos excepciones (necesidad del servicio y orden de una autoridad). Te lo decimos para que no te quedes con una idea equivocada.

7. Tus derechos *(art. 14 ter letras f y g)*

La ley te reconoce los siguientes derechos sobre tus datos personales. **Todos se ejercen gratuitamente** escribiendo a **dowenspa@gmail.com**.

Derecho	Qué significa
Acceso	Saber qué datos tuyos tratamos, de dónde los obtuvimos, para qué los usamos y a quién se los comunicamos.
Rectificación	Corregir tus datos si son inexactos, incompletos o están desactualizados.
Supresión ("derecho al olvido")	Pedir que eliminemos tus datos, cuando proceda conforme a la ley.
Oposición	Oponerte a un tratamiento determinado, en los casos que la ley permite (incluidos los basados en interés legítimo, sección 4.3).
Portabilidad	Pedir que te entreguemos tus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, o que se los transfiramos directamente a otro proveedor cuando sea técnicamente posible.
Bloqueo temporal	Pedir la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento, en los casos que la ley contempla.
Retiro del consentimiento	Cuando el tratamiento se base en tu consentimiento (por ejemplo, comunicaciones comerciales), **puedes retirarlo en cualquier momento**. Retirarlo **no afecta la licitud del tratamiento realizado antes del retiro** *(art. 14 ter letra k)*.

Si no te respondemos, o rechazamos tu solicitud *(art. 14 ter letra g)*

> **Tienes derecho a recurrir ante la Agencia de Protección de Datos Personales** si rechazamos tu solicitud o no la respondemos oportunamente.

*(Nota: la Agencia es creada por la Ley 21.719 y entra en funciones con la vigencia de la ley, el **1 de diciembre de 2026**. Antes de esa fecha, puedes ejercer las acciones que te franquea la ley ante los tribunales de justicia.)*

8. Por cuánto tiempo conservamos tus datos *(art. 14 ter letra i)*

Tipo de dato	Plazo de conservación
Datos de clientes de Vendra	Durante toda la relación contractual y hasta **6 años** después de su término. Fundamento: el plazo de conservación de la documentación tributaria (6 años, art. 58 del DL 825) y los plazos de prescripción de las acciones contractuales. *(Criterio propio de Dowen; la ley no fija un plazo único.)*
Documentos tributarios electrónicos	**6 años**, por exigencia de la normativa tributaria (art. 58 del DL 825).
Evidencia de aceptación de los Términos	Mismo plazo que los datos del cliente (6 años desde el término de la relación), por ser la prueba del consentimiento contractual.
Datos de leads que no llegan a ser clientes	**12 meses** desde el último contacto, salvo que retires antes tu consentimiento, en cuyo caso los eliminamos de inmediato.
Registros de acceso (logs) de seguridad	**12 meses**.

Cumplidos estos plazos, los datos se **suprimen** o se **anonimizan** de forma irreversible.

9. Origen de los datos *(art. 14 ter letra j)*

Los datos personales que tratamos **provienen directamente de ti**: los que nos entregas al contratar Vendra, al solicitar una demo o información, al completar un formulario en nuestro sitio, o los que se generan por tu propio uso del servicio (registros de acceso).

No obtenemos tus datos de fuentes de acceso público ni los compramos a terceros.

10. Decisiones automatizadas y perfilamiento *(art. 14 ter letra l)*

No tomamos decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre ti o que te afecten significativamente de modo similar, ni elaboramos perfiles.

Si en el futuro incorporáramos alguna funcionalidad de este tipo, **modificaremos previamente esta política** para informarte la lógica aplicada y las consecuencias previstas del tratamiento, conforme a la ley.

11. Cookies y tecnologías similares

Vendra usa solo cookies técnicas. El sitio y la aplicación de Vendra utilizan **únicamente cookies estrictamente necesarias** para que el servicio funcione: mantener tu **sesión** iniciada y **autenticarte** cuando accedes con tus credenciales.

Categoría	Para qué serviría	¿La usamos?
Cookies técnicas o estrictamente	Mantener tu sesión activa mientras usas	✅ **Sí**

necesarias — sesión y autenticación (*login*)	Vendra y reconocerte al iniciar sesión. **Sin ellas el servicio no puede funcionar.**	
Cookies de analítica o medición	Medir cómo se usa el sitio.	❌ **No**
Cookies de publicidad, remarketing o píxeles de terceros	Perfilarte o mostrarte publicidad dentro o fuera del sitio.	❌ **No**

No usamos cookies de analítica, ni de publicidad, ni de remarketing, ni píxeles de terceros, ni compartimos tu información de navegación con nadie con fines comerciales.

Por eso no verás un banner de consentimiento de cookies. Las cookies estrictamente necesarias son las que permiten prestarte **el servicio que tú mismo pediste** al iniciar sesión: su base de legitimidad es la **ejecución del contrato**, no tu consentimiento, de modo que **no requieren consentimiento previo — pero sí que te las declaremos**, y eso es exactamente lo que hace esta sección. Pedirte que aceptes una cookie sin la cual no podrías entrar a tu cuenta sería una formalidad vacía.

Si esto cambia, te lo diremos antes. Si en el futuro incorporáramos cookies de analítica o de publicidad, **modificaríamos previamente esta política y te pediríamos tu consentimiento antes de instalarlas** — no después.

Puedes bloquear o eliminar las cookies desde la configuración de tu navegador. Ten presente que, si bloqueas las cookies técnicas, **no podrás iniciar sesión en Vendra ni usar el servicio**.

Alcance de esta sección confirmado por Dowen el 13-07-2026.

12. Cambios a esta política

Podemos actualizar esta política. Cuando lo hagamos, cambiaremos la **versión y la fecha** del encabezado y publicaremos el nuevo texto en este mismo lugar. Si el cambio es sustancial y te afecta como cliente, te lo comunicaremos al correo electrónico registrado.

Nos comprometemos a **revisar esta política antes del 1 de diciembre de 2026**, fecha de entrada en vigencia de la Ley 21.719, y a adecuarla a los modelos tipo y a las instrucciones generales que dicte la Agencia de Protección de Datos Personales.

13. Marco legal aplicable

Esta política se rige por la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada**, en su texto reformado por la **Ley N° 21.719** (publicada el 13-12-2024, con entrada en vigencia el **1 de diciembre de 2026**).

Declaración honesta sobre la vigencia: a la fecha de esta política, **la reforma de la Ley 21.719 aún no está vigente** — el texto de la Ley 19.628 en vigor es el anterior. Dowen aplica **anticipadamente y por decisión propia** el estándar de la ley nueva, sin esperar a su entrada en vigencia, y así lo declara para que nadie interprete que invoca normas ya vigentes.

Dowen SpA — RUT 78.460.254-0

Av. Volcán Villarrica 1487, Santa Juana, Región del Biobío, Chile

dowenspa@gmail.com

Versión 4.0 — 13 de julio de 2026