AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Última actualización: Junio 2026

Por favor, lea con atención el presente Aviso de Privacidad (el "Aviso") que ponemos a su disposición en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley") y su Reglamento, vigentes en los Estados Unidos Mexicanos.

Este Aviso aplica para todos los usuarios de los servicios de Ekinplace, EkinMed y EkinPet, disponibles a través de nuestra aplicación móvil y sitio web en toda la República Mexicana, así como para quienes proveen información a Ekinplace en conexión con dichos servicios.

1. **Identidad y domicilio del responsable**

   Ekinplace Group, S.A.P.I. de C.V. ("Ekinplace"), con domicilio en Av. Insurgentes Sur 1446, Torre Elite, Piso 7, Col. Actipan, Benito Juárez, C.P. 03230, Ciudad de México, México, es responsable del uso y protección de sus datos personales.

2. **Datos personales que recabamos**

   1. **Datos personales ordinarios — Usuarios pacientes**

      - Nombre completo y apellidos
      - Teléfono y domicilio
      - Fotografía
      - Correo electrónico (incluyendo cuenta vinculada a red social)
      - Datos de facturación y datos financieros (tarjetas de débito/crédito)
      - Ubicación geográfica
      - Información de uso, sistema y dispositivo (IP, navegador, red, servidor)
      - Historial de transacciones realizadas en la plataforma

   2. **Datos personales ordinarios — Profesionistas y terceros proveedores**

      - Cédula profesional e identificación oficial
      - Especialidades y subespecialidades

- Cuenta bancaria y clave interbancaria (CLABE)
- Datos para facturación
- Información comercial: tarifas, listas de precio y condiciones de programas comerciales

3. **Datos personales sensibles**

   Los siguientes datos son considerados sensibles conforme a la Ley. Su tratamiento requiere su autorización expresa. Si no acepta su tratamiento, no podemos prestarle los servicios médicos.

   Para todos los usuarios:

   - Enfermedades diagnosticadas y padecimientos
   - Alergias
   - Medicamentos en tratamiento
   - Tipo de sangre
   - Información sobre seguro de gastos médicos
   - Condición de donador de órganos

   Adicionalmente, para usuarios que participen en programas de apoyo a pacientes o programas de affordability:

   - Nivel socioeconómico o capacidad de pago
   - Diagnóstico médico específico requerido por el laboratorio farmacéutico o institución patrocinadora del programa
   - Información detallada de cobertura de seguro médico o beneficios adicionales

   La participación en estos programas es completamente voluntaria. Si no desea proporcionar estos datos adicionales, podrá seguir usando los servicios generales de Ekinplace.

3. Finalidades del tratamiento

Las finalidades primarias son necesarias para prestarle el servicio. Las secundarias son opcionales: puede oponerse a ellas sin perder el acceso al servicio, siguiendo el procedimiento de la Sección VI.

1. **Finalidades primarias (necesarias para el servicio)**

   - Proveer, mantener y personalizar los servicios de Ekinplace, EkinMed y EkinPet
   - Gestionar su cuenta de usuario y autenticación, incluyendo verificación de identidad por SMS (OTP)
   - Conectarle con profesionistas de salud, farmacias, hospitales, laboratorios y aseguradoras
   - Procesar pagos y emitir facturas
   - Habilitar videollamadas y comunicación multicanal (chat, WhatsApp, SMS) entre usuarios y prestadores

- Enviar notificaciones transaccionales relacionadas con sus citas, pedidos o transacciones (vía email, SMS y WhatsApp)
- Gestionar su participación en programas de apoyo a pacientes y programas de affordability patrocinados por laboratorios farmacéuticos, incluyendo la validación de elegibilidad
- Compartir con profesionistas de salud la información de listas de precio, programas comerciales y condiciones de acceso a medicamentos o servicios
- Mantener la seguridad de usuarios, plataforma e información
- Cumplir con requerimientos legales, regulatorios o judiciales
- Investigar y resolver disputas relacionadas con el uso del servicio

2. **Finalidades secundarias (opcionales — puede oponerse)**

- Enviarle comunicaciones de marketing, promociones, encuestas y novedades de Ekinplace
- Realizar análisis estadísticos e investigación para mejorar y desarrollar nuevos productos
- Enviarle publicidad segmentada basada en su historial de uso

Para oponerse al uso de sus datos en finalidades secundarias, consulte la Sección VI sin necesidad de revocar su consentimiento total.

4. **Transferencias de datos personales**

Sus datos personales podran ser compartidos con los proveedores y terceros indicados a continuación, tanto dentro como fuera del territorio mexicano, únicamente para las finalidades descritas en este Aviso.

Proveedor	País	Finalidad	Base legal
Amazon Web Services (AWS)	EE.UU.	Hospedaje e infraestructura en la nube	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
Google Cloud Platform / Firebase	EE.UU.	Almacenamiento de datos y analytics	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
8x8, Inc. (Jitsi)	EE.UU.	Videollamadas entre usuarios y prestadores	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
OneSignal Inc.	EE.UU.	Notificaciones push en la plataforma	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
Respond.io (Respond Technologies)	Singapur / EE.UU.	Mensajería multicanal con pacientes (WhatsApp, SMS) y seguimiento de interacciones	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
Meta Platforms (WhatsApp Business API)	EE.UU.	Envío de mensajes transaccionales vía WhatsApp (confirmaciones, notificaciones de cita)	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
Vonage (Ericsson)	EE.UU.	Autenticación de identidad mediante OTP por SMS	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo

Proveedor	País	Finalidad	Base legal
Postmark (ActiveCampaign)	EE.UU.	Envío de correos electrónicos transaccionales (confirmaciones, recibos, notificaciones de cuenta)	Art. 36 LFPDPPP – cláusulas contractuales tipo
Stripe Payments México, S. de R.L. de C.V.	México	Procesamiento de pagos	No aplica – operación nacional
Expresión en Software S.A.P.I. de C.V. (Facturama)	México	Emisión de facturas electrónicas	No aplica – operación nacional

Adicionalmente, sus datos podran ser transferidos a laboratorios farmacéuticos, instituciones de salud o aseguradoras patrocinadoras de programas de apoyo a pacientes o affordability, con su consentimiento expreso y únicamente para validar su elegibilidad y gestionar los beneficios del programa.

5. Uso de cookies y tecnologías de rastreo

En ekinplace.com y en la aplicación Ekinplace utilizamos cookies, web beacons y tecnologías similares para recopilar datos de navegación de forma automática: tipo de navegador, horario y duración de la visita, secciones consultadas y páginas visitadas antes de ingresar.

Estos datos se utilizan para:

- Mejorar su experiencia de usuario en la plataforma
- Enviar comunicaciones con fines publicitarios (finalidad secundaria — puede oponerse)

Para gestionar sus preferencias de cookies, utilice el panel disponible en el pie de página de nuestro sitio web o ajuste la configuración de su navegador.

6. Derechos ARCO y mecanismos de ejercicio

Usted tiene derecho a:

- Acceso: conocer qué datos personales tenemos de usted y cómo los utilizamos
- Rectificación: corregir datos inexactos, incompletos o desactualizados
- Cancelación: solicitar la eliminación de sus datos de nuestros registros
- Oposición: oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas, incluyendo las secundarias

Responsable	Departamento de Privacidad y Protección de Datos
Correo electrónico	privacidad@ekinplace.com
Domicilio	Av. Insurgentes Sur 1446, Torre Elite, Piso 7, Col. Actipan, C.P. 03230, CDMX
Tiempo de respuesta	20 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud

Formulario de solicitud	Envíanos un correo con la acción correspondiente: acceso, rectificación, cancelación u oposición de tus datos personales que se encuentren en plataforma. Tu solicitud será atendida a la brevedad. La cancelación y oposición de tus datos resulta en una eliminación de cuenta por no poder proveer servicios sin tus datos.

1. **Limitación de uso para finalidades secundarias**

   Para dejar de recibir comunicaciones de marketing puede:

   - Hacer clic en el enlace Cancelar suscripción en cualquier correo de marketing
   - Ajustar sus preferencias en Mi cuenta > Notificaciones dentro de la plataforma
   - Enviar solicitud escrita a privacidad@ekinplace.com

7. **Revocación del consentimiento**

   En cualquier momento puede revocar su consentimiento enviando una solicitud escrita a privacidad@ekinplace.com. Responderemos en un plazo máximo de 20 días hábiles. La revocación del consentimiento para datos necesarios para el servicio puede implicar la terminación de su cuenta

8. **Cambios al presente Aviso**

   Ekinplace se reserva el derecho de modificar este Aviso. Los cambios se notificarán de la siguiente manera:

   - Cambios no materiales (correcciones menores, actualización de contactos): se publicará la nueva versión y se enviará un correo informativo a los titulares registrados.
   - Cambios materiales (nuevas finalidades, nuevos datos, nuevos terceros): se notificará por correo electrónico con al menos 30 días de anticipación y se requerirá la aceptación expresa del nuevo aviso antes de continuar usando el servicio.

   La fecha de última actualización siempre estará visible al inicio de este documento.

9. **Autoridad competente**

   Si considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, puede acudir al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Sitio web: home.inai.org.mx/