

POLÍTICA DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

ANTECEDENTES

Esta Política de Cookies explica qué son las cookies y tecnologías similares, cómo las utilizamos en la plataforma Balance+ y qué opciones tienes para gestionarlas o rechazarlas.

1. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto que un sitio web o aplicación almacena en tu dispositivo (computador, teléfono o tablet) cuando lo visitas. Permiten que la plataforma recuerde tus preferencias, mantenga tu sesión activa y recopile información sobre cómo interactúas con el servicio.

Además de las cookies propiamente tales, utilizamos tecnologías similares como píxeles de seguimiento, almacenamiento local (localStorage y sessionStorage) e identificadores de dispositivo. En esta política, todos estos mecanismos se denominan conjuntamente como "cookies".

2. Tipos de cookies que utilizamos

- **Cookies estrictamente necesarias:** Son indispensables para el funcionamiento de la Plataforma: autenticación, seguridad de sesión, balanceo de carga y recordatorio de tu carrito o selección de servicio. No puedes rechazarlas sin afectar el funcionamiento básico del servicio. Base legal: interés legítimo (art. 13 Ley 21.719) / ejecución del contrato.
- **Cookies de preferencias (funcionales):** Recuerdan tus ajustes como idioma, zona horaria, contraste visual y preferencias de notificaciones. Hacen la experiencia más cómoda pero no son esenciales. Base legal: consentimiento.
- **Cookies analíticas:** Recopilan información anónima o seudónima sobre cómo usas la plataforma: páginas visitadas, tiempo de permanencia, clics y errores. Los datos se agregan y no te identifican individualmente. Base legal: consentimiento.
- **Cookies de marketing (opcionales):** Utilizadas para mostrarte publicidad relevante en redes sociales u otras plataformas digitales y para medir la efectividad de campañas. Sólo se activan con tu consentimiento explícito. Base legal: consentimiento.

3. Cookies de terceros

Algunas funcionalidades integran servicios de terceros que pueden establecer sus propias cookies:

- Plataformas de videollamada para las consultas médicas en línea.
- Plataformas de gestión de beneficios para asegurados y beneficiarios.
- Plataformas de despacho de productos y farmacias.
- Pasarelas de pago seguras para procesar transacciones.
- Herramientas de análisis de rendimiento de la plataforma.

Estos terceros aplican sus propias políticas de privacidad y cookies, sobre las cuales Balance+ no tiene control. Te recomendamos revisarlas directamente en sus sitios web.

4. Acreditación de identidad

Para proteger tus datos, debemos verificar tu identidad antes de atender la solicitud. Aceptamos:

- Cédula de identidad vigente (escaneada o fotografiada con nitidez).
- Pasaporte vigente (para extranjeros).
- Si actúas en representación de un tercero: poder notarial o instrumento equivalente, más el documento de identidad del representante y del representado.

Si la documentación es insuficiente, te lo informaremos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

5. Plazo de conservación de las cookies

- **Cookies de sesión:** Se eliminan automáticamente cuando cierras el navegador o la aplicación.
- **Cookies persistentes:** Permanecen en tu dispositivo durante el plazo indicado en cada cookie, que no excederá los 13 meses para cookies analíticas y de preferencias, conforme a la normativa aplicable.

6. ¿Cómo gestionar o rechazar las cookies?

Tienes varias opciones para controlar el uso de cookies:

1. **Panel de preferencias de la plataforma:** al ingresar por primera vez, verás un banner de cookies donde puedes aceptar o rechazar cada categoría. Puedes cambiar tus preferencias en cualquier momento desde el menú "Privacidad y Cookies" en tu perfil médico.
2. **Configuración del navegador:** la mayoría de los navegadores permiten bloquear o eliminar cookies desde sus ajustes (normalmente en "Configuración > Privacidad"). Consulta la ayuda de tu navegador para instrucciones específicas.
3. **Herramientas de exclusión de terceros:** algunos proveedores analíticos ofrecen complementos de exclusión voluntaria. Consúltalos directamente en sus sitios.

Si rechazas las cookies no estrictamente necesarias, algunas funciones de la Plataforma (como recordar preferencias o análisis de uso) podrían no estar disponibles.

7. Base legal del tratamiento

Para las cookies estrictamente necesarias, la base legal es la ejecución del contrato y el interés legítimo (arts. 12-13 Ley 21.719). Para el resto de las categorías, la base legal es el consentimiento (art. 12 c) y arts. 16/16 bis para datos sensibles), que puedes retirar en cualquier momento sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo.

8. Actualizaciones a esta Política de Cookies

Podemos actualizar esta Política de Cookies cuando incorporem nuevas tecnologías o servicios. Las modificaciones relevantes te serán notificadas con al menos 10 días hábiles de antelación mediante aviso en la plataforma o correo electrónico.

8. Contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO)

Si tienes preguntas sobre el uso de cookies o deseas ejercer tus derechos en relación con los datos que recopilamos a través de ellas, escríbenos a [CORREO DE CONTACTO] o contáctate con nuestro DPO en [DATOS DEL DPO/DELEGADO].