

ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(Anexo al contrato del servicio "Empleado IA Zyneronix", conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, RGPD, y a la LOPDGDD)

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: el CLIENTE que contrata el servicio "Empleado IA Zyneronix" (el negocio, clínica o profesional que da de alta el asistente en su propia cuenta de WhatsApp Business).

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: D. Isaac Medina Suárez, con NIF 45176645E y domicilio en C/ El Curato 72, 35420 Moya (Las Palmas), España, actuando bajo el nombre comercial **ZYNERONIX**. Contacto: hola@zyneronix.com.

PRIMERA. — OBJETO

El presente documento regula el tratamiento de datos personales que ZYNERONIX realiza por cuenta del CLIENTE con motivo de la prestación del servicio "Empleado IA": un asistente de inteligencia artificial que responde a los mensajes de WhatsApp del CLIENTE. El CLIENTE es en todo momento el **responsable del tratamiento** y decide las finalidades y los medios; ZYNERONIX actúa exclusivamente como **encargado del tratamiento**, siguiendo instrucciones documentadas del CLIENTE.

SEGUNDA. — DATOS TRATADOS Y FINALIDAD

ZYNERONIX trata, por cuenta del CLIENTE, los siguientes datos, exclusivamente para prestar el servicio contratado:

Categoría de datos	Ejemplos
Datos identificativos y de contacto	Nombre, número de WhatsApp del interesado (paciente, cliente o usuario del CLIENTE)
Datos de la conversación	Contenido de los mensajes intercambiados con el asistente: preguntas, citas solicitadas, motivo general de contacto
Datos de gestión de citas	Fecha y hora de la cita, servicio solicitado, si es paciente habitual o nuevo

El servicio está diseñado para **no requerir ni almacenar categorías especiales de datos** (artículo 9 RGPD), como datos de salud, diagnósticos, tratamientos o historiales clínicos. El asistente no pide ni conserva esa información; si un usuario la escribe de forma espontánea, el mensaje se trata igualmente con las medidas de seguridad de este documento, pero ZYNERONIX no la usa para ninguna finalidad distinta de mostrarla al CLIENTE en el panel y no la retiene más allá del plazo indicado en la cláusula quinta.

TERCERA. — SUBENCARGADOS AUTORIZADOS

El CLIENTE autoriza expresamente a ZYNERONIX a subcontratar el tratamiento de datos con los siguientes subencargados, necesarios para prestar el servicio, todos ellos con garantías adecuadas conforme al RGPD (cláusulas contractuales tipo o Marco de Protección de Datos UE-EE. UU. cuando aplique):

Subencargado	Función	Ubicación
--------------	---------	-----------

36odialog GmbH	Proveedor oficial (BSP) de la API de WhatsApp Business de Meta: transmite los mensajes entre el número del CLIENTE y la plataforma de ZYNERONIX	Unión Europea (Alemania)
Meta Platforms Ireland Ltd.	Titular de la infraestructura de WhatsApp Business Platform, por la que circulan los mensajes	Unión Europea (Irlanda) / EE. UU. bajo Marco de Protección de Datos UE-EE. UU.
Google Ireland Ltd. (Google Cloud / Gemini API)	Modelo de inteligencia artificial que genera las respuestas del asistente a partir del mensaje del usuario y de la información aprobada por el CLIENTE	Unión Europea (Irlanda) / procesamiento bajo cláusulas contractuales tipo
Google Cloud / Firebase (infraestructura)	Hosting de la plataforma, base de datos de conversaciones, citas y panel del CLIENTE	Unión Europea (región europe-west)
Stripe Payments Europe, Ltd.	Procesamiento de los cobros de la suscripción del CLIENTE a ZYNERONIX (no trata datos de los usuarios finales del asistente)	Unión Europea (Irlanda)

ZYNERONIX informará al CLIENTE de cualquier cambio previsto en esta lista de subencargados con antelación razonable, dando la posibilidad de oponerse por causa justificada.

CUARTA. — OBLIGACIONES DEL ENCARGADO (ZYNERONIX)

1. Tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones documentadas del CLIENTE (la configuración del asistente en su panel) y para la finalidad de este contrato.
2. Garantizar que las personas autorizadas a tratar los datos se comprometen a confidencialidad o están sujetas a una obligación legal de secreto.
3. Aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas (artículo 32 RGPD): cifrado de las comunicaciones, control de acceso al panel, copias de seguridad y separación de los datos de cada CLIENTE.
4. No comunicar los datos a terceros salvo a los subencargados autorizados en la cláusula tercera o por obligación legal.
5. Asistir al CLIENTE en la respuesta a solicitudes de ejercicio de derechos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad) de los interesados, cuando el CLIENTE lo requiera.
6. Notificar al CLIENTE, sin dilación indebida y en todo caso en un plazo máximo de **2 días naturales** desde que tenga conocimiento, cualquier violación de la seguridad de los datos personales de este contrato.
7. Asistir al CLIENTE en la realización de evaluaciones de impacto y consultas previas a las autoridades de control, si fueran necesarias.
8. A la finalización del servicio, y a elección del CLIENTE, devolver o suprimir los datos personales, así como cualquier copia existente, salvo obligación legal de conservación.
9. Poner a disposición del CLIENTE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de estas obligaciones, y permitir auditorías razonables previamente notificadas.

QUINTA. — PLAZO DE CONSERVACIÓN

Los datos de las conversaciones se conservan mientras dure el servicio contratado y hasta **90 días** después de la baja, plazo tras el cual se suprimen o anonimizan, salvo que el CLIENTE solicite antes su exportación o borrado inmediato, o exista obligación legal de conservarlos por más tiempo.

SEXTA. — AVISO DE IA Y TRANSPARENCIA CON EL USUARIO FINAL

En cumplimiento del artículo 50 del Reglamento (UE) 2024/1689 (Reglamento de Inteligencia Artificial), el asistente informa a cada usuario, en su primer mensaje, de que está interactuando con un sistema automatizado. Esta obligación de transparencia es responsabilidad conjunta de ambas partes: ZYNERONIX la implementa técnicamente por defecto en el asistente, y el CLIENTE se compromete a no desactivarla.

SÉPTIMA. — RESPONSABILIDAD

Cada parte responde de los daños y perjuicios que cause por el incumplimiento de sus propias obligaciones bajo el RGPD y este encargo. ZYNERONIX no será responsable del contenido de la información que el CLIENTE cargue en el panel (precios, horarios, respuestas aprobadas) ni de las decisiones del CLIENTE sobre a qué finalidad destina los datos.

OCTAVA. — VIGENCIA

Este encargo de tratamiento tiene la misma vigencia que el contrato de prestación del servicio "Empleado IA Zyneronix" y queda automáticamente resuelto cuando este último finalice, sin perjuicio de las obligaciones de conservación o supresión de datos de la cláusula quinta.