

# Política de Privacidad — INU Trips

*Movilidad integral para mascotas*

Última actualización: 8 de mayo de 2026

## Responsable del tratamiento y alcance

El responsable del tratamiento de datos personales es **Arime Software SAS**, identificado con NIT **901708801**, con domicilio en **Calle 54 # 81-55**.

Esta Política de Privacidad aplica a la aplicación móvil **INU Trips** publicada en Google Play Store (el nombre de la aplicación en la tienda debe coincidir con la ficha visible para el usuario). El canal de contacto del responsable para temas de privacidad y datos personales es [sopORTE@inutrips.com](mailto:sopORTE@inutrips.com).

## 1. Introducción

Bienvenido a **INU Trips**, aplicación de movilidad integral para mascotas. Valoramos tu privacidad y protegemos tus datos personales. Esta Política de Privacidad explica qué datos recopilamos, con qué fines los utilizamos, **durante cuánto tiempo los conservamos** y **cómo puedes solicitar la eliminación de tu cuenta o el ejercicio de tus derechos**, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la normativa reglamentaria aplicable en Colombia en materia de protección de datos personales.

Al usar **INU Trips**, aceptas las prácticas descritas en esta política.

## 2. Información que recopilamos

### 2.1 Información que nos proporcionas directamente

- **Datos de registro:** cuando te registras en **INU Trips**, podemos recopilar tu nombre, correo electrónico, número de teléfono y otra información de contacto.
- **Información de tu mascota:** para brindarte el servicio, puedes proporcionarnos datos sobre tu mascota, como nombre, raza, edad, talla y necesidades específicas.
- **Información de pago:** si utilizas servicios de pago a través de **INU Trips**, se tratará la información necesaria para procesar pagos (por ejemplo, datos asociados a medios de pago), conforme a los proveedores de pago utilizados.

### 2.2 Información que recopilamos automáticamente

- **Datos de ubicación:** **INU Trips** utiliza la ubicación del dispositivo para ofrecer el servicio de transporte y rutas. Puedes revisar o ajustar permisos desde la configuración del dispositivo conforme al sistema operativo.
- **Datos de uso:** recopilamos información sobre cómo usas la aplicación (por ejemplo, funciones utilizadas e interacciones), con fines de prestación del servicio, mejora y seguridad.

### 3. Uso de la información

Utilizamos la información para:

- Prestar y mejorar el servicio de movilidad para mascotas.
- Comunicarnos contigo, responder solicitudes y enviar información relevante sobre tus viajes y el uso del servicio.
- Procesar pagos y gestionar la relación contractual.
- Cumplir obligaciones legales y responder a requerimientos legítimos de autoridades cuando corresponda.

### 4. Compartición de información

Podemos compartir información:

- **Con conductores y operación del servicio:** los datos estrictamente necesarios para asignar y ejecutar el viaje de forma segura (por ejemplo, datos de contacto o de ubicación durante el servicio, según corresponda).
- **Con proveedores que nos ayudan a operar el servicio,** como procesadores de pagos, infraestructura en la nube o herramientas de notificación, bajo acuerdos y medidas de seguridad razonables.
- **Cuando la ley lo exija** (por ejemplo, requerimientos de autoridades competentes y procedimientos legales).

### 5. Seguridad de los datos

Implementamos medidas técnicas y organizativas razonables para proteger tu información frente a accesos no autorizados, pérdida o uso indebido. Ningún sistema es 100 % infalible; si detectamos un incidente que te afecte de forma relevante, actuaremos conforme a la ley aplicable.

### 6. Conservación de los datos (plazos de almacenamiento)

Conservamos tus datos personales **solo el tiempo necesario** para las finalidades descritas, la ejecución del contrato con el usuario y el cumplimiento de obligaciones legales aplicables en Colombia. De forma **orientativa**:

- **Cuenta y perfil:** mientras tu cuenta esté activa y, después de que solicites la baja o eliminación de la cuenta, el tiempo necesario para completar el proceso descrito en la sección «Eliminación de datos y de la cuenta», así como para atender reclamaciones o requerimientos legales en curso.
- **Historial de viajes y datos transaccionales o de facturación:** hasta **5 años** después de la fecha del hecho o del último registro pertinente, salvo que la normativa aplicable exija otro plazo (por ejemplo, obligaciones contables o tributarias).
- **Datos de ubicación relacionados con la prestación del servicio (viaje en curso):** durante el viaje y un período posterior **acotado** para soporte, seguridad e incidencias (orientativamente hasta **90 días**), salvo que deban conservarse más tiempo por obligación legal, investigación o reclamación en curso.

- **Registros técnicos (logs, diagnóstico):** plazo limitado, orientativamente entre **90 días y 12 meses**, según el tipo de registro y la necesidad de seguridad y estabilidad del sistema.

Cuando venza el plazo aplicable, los datos se **suprimen** o se **anonimizan** cuando sea técnicamente posible.

## 7. Eliminación de datos y de la cuenta

Puedes solicitar la eliminación de tu cuenta y el ejercicio de derechos (por ejemplo, acceso, actualización, rectificación o supresión cuando proceda) de las siguientes maneras:

- **Desde la aplicación:** en el menú **Ajustes**, opción **Eliminar cuenta**. Se generará una solicitud de eliminación, que puede estar sujeta a revisión. Según el funcionamiento actual de la aplicación, una vez aprobada la solicitud puede aplicarse un período de hasta **90 días** en estado pendiente de eliminación total; durante ese plazo podrás escribir a **soporte@inutrips.com** para solicitar la reactivación, según lo indicado en la propia aplicación.
- **Por correo electrónico:** escribe a **soporte@inutrips.com** desde el correo asociado a tu cuenta para solicitar supresión u otros derechos. Procuramos responder en un plazo de hasta **30 días hábiles**.

La supresión puede estar **limitada** cuando exista una obligación legal de conservar determinados datos durante un período adicional; en ese caso informaremos el alcance cuando sea posible.

## 8. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta Política de Privacidad. Los cambios sustanciales se comunicarán por medios razonables (por ejemplo, a través de la aplicación o por correo/notificación), según corresponda.

## 9. Contacto

Para consultas sobre esta Política de Privacidad o el tratamiento de tus datos personales: **soporte@inutrips.com**.