

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE ZYGO

Última actualización: octubre de 2026

Versión: 1.0

ZYGO es una plataforma tecnológica de movilidad que conecta pasajeros con conductores independientes. Esta Política de Privacidad explica cómo recopilamos, usamos, almacenamos, protegemos y compartimos la información de los usuarios de las aplicaciones ZYGO Pasajero y ZYGO Conductor, así como del sitio web oficial.

Al usar nuestros servicios, el usuario declara que ha leído y comprendido esta política. Si no está de acuerdo, debe abstenerse de usar la aplicación o solicitar soporte mediante los canales de contacto indicados.

1. Responsable del tratamiento de datos

El responsable del tratamiento de los datos personales es ZYGO, plataforma de movilidad que opera para facilitar la solicitud, asignación, seguimiento y administración de servicios de transporte.

Contacto para privacidad, soporte y eliminación de datos: soporte@zygoenmovimiento.com

2. Información que recopilamos

Podemos recopilar y tratar los siguientes datos, según el tipo de cuenta y las funciones utilizadas:

- Datos de identificación: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico, usuario, clave o credenciales de acceso cuando correspondan.
- Datos de conductor: cédula o documento de identidad, licencia de conducir, matrícula vehicular, placa, datos del vehículo, fotografía de perfil, fotografías del vehículo y documentos de verificación.
- Datos de pasajero: información de contacto, puntos de origen y destino, historial de viajes y datos necesarios para solicitar servicios.
- Datos de ubicación: ubicación aproximada y precisa del dispositivo, coordenadas GPS, rutas, puntos de recogida, destino y seguimiento durante el servicio.
- Datos de viaje: fecha, hora, estado del viaje, conductor asignado, pasajero, tarifa, distancia, tiempo estimado y eventos del servicio.
- Datos técnicos: modelo del dispositivo, sistema operativo, versión de la aplicación, identificadores técnicos, registros de errores, dirección IP y datos de funcionamiento.
- Datos de soporte: mensajes, solicitudes, reportes, reclamos o comunicaciones enviadas por el usuario.

3. Finalidades del uso de la información

Usamos la información recopilada para las siguientes finalidades:

- Crear, validar, administrar y proteger cuentas de pasajeros y conductores.
- Verificar la identidad y documentación de los conductores.
- Solicitar, asignar, aceptar, rechazar, monitorear, cancelar y finalizar viajes.
- Mostrar conductores cercanos, calcular rutas, tiempos estimados, distancias y tarifas.
- Permitir el seguimiento del viaje entre pasajero, conductor y central operativa cuando corresponda.
- Enviar notificaciones operativas relacionadas con solicitudes, estados de viaje, soporte y seguridad.

- Brindar atención al cliente, soporte técnico y solución de incidentes.
- Prevenir fraude, abuso, suplantación de identidad, uso indebido o actividades ilegales.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias o requerimientos válidos de autoridad competente.

4. Uso de ubicación

ZYGO utiliza la ubicación del dispositivo porque es indispensable para prestar el servicio de movilidad.

En ZYGO Pasajero, la ubicación se usa para definir el punto de recogida, encontrar conductores cercanos, calcular rutas y permitir el seguimiento del viaje activo.

En ZYGO Conductor, la ubicación puede usarse en primer plano y en segundo plano cuando el conductor se encuentra conectado, disponible, en camino o realizando un viaje. Esto permite recibir solicitudes cercanas, actualizar la posición del conductor, calcular tiempos estimados y permitir el seguimiento del servicio por parte del pasajero o la central operativa.

El usuario puede administrar los permisos de ubicación desde la configuración del dispositivo. Si desactiva la ubicación, algunas funciones de la aplicación pueden no funcionar correctamente.

5. Permisos del dispositivo

La aplicación puede solicitar permisos del dispositivo de acuerdo con sus funciones, incluyendo ubicación precisa o aproximada, ubicación en segundo plano, notificaciones, cámara, almacenamiento o acceso a fotos para cargar documentos e imágenes, internet y estado de red. Estos permisos se usan solo para funciones relacionadas con la operación del servicio.

6. Compartición de información

ZYGO no vende datos personales de usuarios. Podemos compartir información solo cuando sea necesario para operar el servicio o cumplir obligaciones legales:

- Entre pasajero y conductor durante un viaje activo, por ejemplo nombre, teléfono cuando sea necesario, ubicación, estado del viaje y datos de recogida o destino.
- Con proveedores tecnológicos indispensables para operar la plataforma, como servicios de mapas, geolocalización, base de datos, servidores, almacenamiento, notificaciones y autenticación.
- Con personal autorizado de soporte, administración o central operativa para resolver incidentes, atender solicitudes o mejorar la seguridad.
- Con autoridades competentes cuando exista una solicitud legal válida, una investigación o indicios razonables de actividad ilegal.

7. Servicios de terceros

ZYGO puede utilizar servicios de terceros necesarios para el funcionamiento de la aplicación, como Firebase, Google Maps, servicios de hosting, almacenamiento, notificaciones, analítica técnica y herramientas de comunicación. Estos proveedores pueden procesar datos técnicos, de ubicación o de uso necesarios para prestar el servicio.

8. Seguridad de la información

Aplicamos medidas razonables de seguridad para proteger la información personal contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido. Cuando corresponde, los datos se transmiten mediante conexiones seguras como HTTPS y el acceso interno se limita al personal autorizado o sistemas necesarios para operar la plataforma.

Ningún sistema es completamente infalible. Por ello, recomendamos al usuario proteger sus credenciales, no compartir su cuenta y reportar cualquier uso no autorizado.

9. Conservación de datos

Conservamos los datos personales mientras la cuenta esté activa o mientras sean necesarios para operar el servicio, brindar soporte, cumplir obligaciones legales, prevenir fraude, resolver disputas o mantener registros de seguridad. Cuando los datos ya no sean necesarios, se eliminarán, anonimizarán o conservarán solo cuando exista una base legal o de seguridad que lo justifique.

10. Derechos del usuario

El usuario puede solicitar acceso, corrección, actualización o eliminación de sus datos personales. También puede solicitar información sobre el tratamiento de sus datos escribiendo al correo de contacto indicado en esta política.

11. Eliminación de cuenta y datos

Si la aplicación permite crear cuenta, el usuario puede solicitar la eliminación de su cuenta y de los datos personales asociados mediante el correo: soporte@zygoenmovimiento.com

La solicitud debe incluir el número de teléfono registrado, el tipo de cuenta, pasajero o conductor, y una descripción clara de la solicitud. ZYGO atenderá la solicitud en un plazo razonable, salvo que deba conservar cierta información por obligaciones legales, seguridad, prevención de fraude, cumplimiento contractual o defensa ante reclamos.

Cuando exista una página web específica para eliminación de datos, esta política podrá incluir el enlace público correspondiente para que el usuario realice la solicitud desde el sitio oficial.

12. Menores de edad

ZYGO no está dirigida a menores de edad. Si se identifica que se ha recopilado información de un menor sin autorización correspondiente, el representante legal puede solicitar su eliminación mediante el correo de contacto.

13. Transferencias y almacenamiento

Los datos pueden almacenarse o procesarse en servidores propios o de proveedores tecnológicos ubicados dentro o fuera del país del usuario. En todos los casos se procura aplicar medidas razonables de protección y limitar el tratamiento a las finalidades descritas en esta política.

14. Cambios en esta política

ZYGO podrá actualizar esta Política de Privacidad cuando existan cambios operativos, legales, técnicos o de seguridad. La versión vigente estará disponible en el sitio web oficial y, cuando corresponda, dentro de la aplicación.

15. Contacto

Para consultas de privacidad, datos personales, soporte o eliminación de cuenta, el usuario puede comunicarse a:

Correo: soporte@zygoenmovimiento.com

Sitio web: <https://zygoenmovimiento.com/zigo/>

Este documento está preparado para informar al usuario sobre el tratamiento de datos personales en ZYGO y para ser publicado como Política de Privacidad en Google Play Console.