

Política de privacidad

Versión 1.0 · vigente desde el 10/10/2026

Contenido

- | | |
|--|---|
| 1. Quién es el responsable | 8. Sus derechos y cómo ejercerlos |
| 2. Qué datos tratamos, para qué y con qué base | 9. Correo para cupones y cómo retirar su consentimiento |
| 3. Quién más recibe sus datos | 10. Reclamos ante la autoridad |
| 4. Transferencias fuera de Chile | 11. Decisiones automatizadas y perfiles |
| 5. De dónde vienen sus datos | 12. Lo que guarda su navegador |
| 6. Cuánto tiempo los guardamos | 13. Versión y cambios |
| 7. Cómo los protegemos | |

Esta política explica qué datos suyos usamos cuando visita nuestra página, hace un pedido o pide una devolución. Si algo no queda claro, escríbanos.

Qué ley se aplica. Esta política se redacta según la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y la Ley N° 21.719 que la reemplaza. Aplicamos la que esté vigente en cada momento. Los derechos que se explican en el punto 8 son los que ambas leyes reconocen; el que la ley vigente no reconozca todavía, lo atendemos igual en lo posible.

1. Quién es el responsable

La responsable del tratamiento de sus datos es la vendedora de Minimarket De la Roza, una persona natural:

Nombre comercial	Minimarket De la Roza (sector Market Pet)
Vendedor y responsable	Paula Yulissa De La Roza Contreras, persona natural
RUT	11.633.668-5
Domicilio	Av. Walker Martínez 1721, La Florida, Santiago
Correo	minimarketdelaroza@gmail.com
Teléfono y WhatsApp	+56 9 3770 8154
Sitio web	https://minimarketdelaroza.cl/
Horario de atención	Lunes a viernes, 10:30 a 20:30. Sábado, 10:30 a 15:30. Domingo, cerrado.

Le contactaremos por WhatsApp, por teléfono o por correo, usando los datos que usted escriba en su pedido. Para consultas sobre el estado de su pedido o para reclamar por un atraso, escríbanos a ese mismo WhatsApp o correo.

Canal para solicitudes sobre sus datos: el correo minimarketdelaroza@gmail.com y el WhatsApp +56 9 3770 8154. También puede escribirnos o venir al domicilio indicado. Por ser persona natural, no hay representante legal distinto de la responsable.

2. Qué datos tratamos, para qué y con qué base

Las personas cuyos datos tratamos son: clientes que hacen un pedido, personas que piden una devolución y personas que dejan su correo para recibir un cupón.

«Base» es la razón que nos permite usar el dato. «Contrato» significa que lo necesitamos para cumplir la compra que usted nos pide.

Cuándo	Datos	Para qué	Base
Visita a la página	Dirección IP, tipo de navegador y páginas vistas. Los reciben automáticamente los servicios que cargan la página (ver punto 3).	Mostrar la página y mantenerla segura. Estos servicios recogen sus datos de visita por su cuenta.	Interés legítimo en que el sitio funcione y sea seguro.
Pedido por WhatsApp	Nombre, teléfono, dirección de entrega (si pide despacho), productos, comentarios y forma de pago elegida. Si usted dejó su correo y marcó la casilla, también su correo, que va escrito en el mensaje.	Confirmar su pedido, coordinar la entrega o el retiro, avisarle cuándo sale a reparto, cobrarlo y darle boleta.	Contrato.
Entrega en conserjería	Una foto del paquete entregado, sin personas, que puede mostrar el lugar de entrega.	Respaldar que el pedido se entregó, si hay un reclamo.	Contrato e interés legítimo en acreditar la entrega.
Pedido con pago en línea	Los mismos datos del pedido, más el cupón si usa uno. Los datos de su tarjeta los ingresa usted directamente en Mercado Pago: nosotros no los vemos.	Preparar el pago, confirmar su compra y entregarla.	Contrato.
Correo para cupón y avisos (opcional)	Su correo electrónico.	Enviarle un cupón de descuento para su próxima compra y avisos del almacén. Si hace un pedido con pago en línea, el correo también viaja a Mercado Pago y queda en nuestro registro del pedido (ver puntos 3 y 6).	Su consentimiento: la casilla viene sin marcar y solo usamos su correo si usted la marca.

Devolución o reembolso	Nombre y RUT del titular de la cuenta, banco, tipo y número de cuenta, correo para el comprobante, número de pedido o teléfono, y, si usted los envía, motivo y fotos del producto.	Verificar que el pedido es suyo, devolverle su dinero y atender su garantía o su retractor.	Contrato y cumplimiento de las obligaciones que la ley del consumidor nos impone.
Boleta o factura	Datos de la venta y, si la pide con RUT o pide factura, sus datos tributarios.	Cumplir con el SII.	Obligación legal.
Consultas y reclamos	Lo que usted nos escriba por WhatsApp o correo.	Responderle.	Contrato y su solicitud.

Solo pedimos los datos que necesitamos. Para una devolución nunca pedimos claves, códigos SMS o de la app del banco, tarjeta de coordenadas, número, vencimiento o CVV de tarjeta, ni foto del carnet.

Minimarket De la Roza nunca le pedirá claves, códigos de verificación ni datos de su tarjeta, ni por la web ni por WhatsApp. Si alguien se los pide a nuestro nombre, no los entregue y avísenos.

3. Quién más recibe sus datos

No vendemos ni arrendamos sus datos. Estos servicios participan cuando usted usa la página:

Quién	Para qué	Qué recibe
Cloudflare	Aloja la página, ejecuta el servidor que prepara el pago y guarda el registro de los pedidos iniciados con pago en línea.	Datos de su visita (IP, navegador). Los datos del pedido mientras dura el registro.
Mercado Pago	Procesa los pagos en línea (Checkout Pro).	Nombre, teléfono, correo (solo si marcó la casilla), entrega o dirección, comentarios, cupón, productos y total. Más los datos de pago que usted ingresa en su sitio.
Google	Fuentes de letra (Google Fonts), mapa de ubicación en el Inicio (Google Maps), enlaces a Google Maps y a reseñas, y Google Forms si usa el formulario de devolución.	Datos de su visita (IP, navegador) al cargar fuentes y mapa. Si usa el formulario: lo que usted escriba en él.
Unsplash	Fotos referenciales de la página.	Datos de su visita (IP, navegador) al cargar las fotos.
WhatsApp (Meta)	Canal para enviar pedidos y conversar con nosotros. También el enlace a nuestro Instagram.	Lo que usted escriba en el chat, según la política de WhatsApp.
Courier (Blue Express, Starken u otro)	Entregas a regiones.	Nombre, teléfono y dirección de entrega, solo cuando el pedido se envía por courier.

Bancos	Reembolsos por transferencia.	Los datos de la cuenta de destino, al transferirle.
Autoridades	Cuando la ley lo exija (por ejemplo, el SII o un tribunal).	Lo que la ley exija.

4. Transferencias fuera de Chile

Cloudflare, Google, Meta (WhatsApp) y Mercado Pago pueden tratar sus datos fuera de Chile. Cada uno informa en su propia política de privacidad dónde trata los datos y qué resguardos usa. Puede pedirnos más detalle.

5. De dónde vienen sus datos

Vienen de usted mismo: de lo que escribe en su pedido, en el formulario de devolución o en sus mensajes. Del pago en línea también recibimos de Mercado Pago el estado del pago. Los datos de visita los recogen automáticamente los servicios del punto 3. No son datos de acceso público.

6. Cuánto tiempo los guardamos

Dato	Cuánto tiempo
Registro de los pedidos iniciados con pago en línea (estén pagados o no)	Hasta 90 días desde el último aviso de Mercado Pago sobre ese pedido. Después se borra solo. Incluye nombre, teléfono, correo (si marcó la casilla), forma de entrega o dirección, comentarios, productos, cupón y total.
Datos que recibe Mercado Pago	Según la política de Mercado Pago.
Boletas, facturas y documentos tributarios	Por el plazo que fija la ley tributaria.
Datos bancarios de una devolución	Borramos su respuesta del formulario y de la planilla cuando confirmamos el reembolso, y el mensaje con sus datos cuando se pueda. El comprobante de la transferencia queda en el banco y en nuestra contabilidad, por el plazo que fija la ley tributaria.
Foto de una entrega en conserjería	2 semanas desde la entrega; luego la borramos, salvo que haya un reclamo abierto sobre esa entrega.
Motivo y fotos de una devolución	Hasta cerrar el caso; si hubo un reclamo, 6 meses más.
Mensajes de WhatsApp de su pedido	6 meses desde que recibe el producto (lo que dura la garantía legal); luego los borramos, salvo que haya un reclamo abierto.
Correo para cupón y avisos	Hasta que usted retire su consentimiento. Si hizo un pedido con pago en línea, además queda en el registro del pedido por el plazo de arriba.
Datos de visita	Los guarda cada servicio del punto 3; nosotros no los guardamos.

7. Cómo los protegemos

- La página funciona con conexión segura.
- En el pago en línea, los precios y el total los calcula nuestro servidor con los precios publicados.
- Los pagos se hacen en la página de Mercado Pago: usted ingresa los datos de su tarjeta allí y nosotros no los vemos.
- Los datos bancarios de una devolución solo los ve el almacén. Si usamos el formulario, las respuestas llegan solo a minimarketdelaroza@gmail.com y la planilla no se comparte.
- Los datos se borran en los plazos del punto 6.
- Dentro del almacén, solo quienes atienden pedidos y devoluciones ven sus datos. Los proveedores del punto 3 acceden a lo que corresponde a su servicio.
- Nunca le pediremos claves ni códigos, ni por la web ni por WhatsApp.

8. Sus derechos y cómo ejercerlos

Usted puede pedirnos:

- **Acceso:** saber qué datos suyos tenemos y para qué los usamos.
- **Rectificación:** corregir datos incorrectos o incompletos.
- **Supresión:** que borremos sus datos.
- **Oposición:** que dejemos de usarlos para una finalidad.
- **Portabilidad:** recibir sus datos en un formato que pueda usar en otro lugar.
- **Bloqueo:** que guardemos sus datos sin usarlos mientras se resuelve un reclamo.

Escríbanos a minimarketdelaroza@gmail.com o por WhatsApp al +56 9 3770 8154. Indique su nombre, el teléfono o número de su pedido y qué derecho quiere ejercer. Para protegerlo, podemos pedirle que confirme que es usted. Algunos datos, como las boletas, no se pueden borrar antes del plazo que fija la ley.

Responderemos su solicitud a la brevedad y dentro del plazo legal.

9. Correo para cupones y cómo retirar su consentimiento

- Si nos deja su correo **y marca la casilla de aceptación**, lo usamos para enviarle su cupón y avisos del almacén. Si hace un pedido con pago en línea, su correo viaja también a Mercado Pago con el pedido y queda en nuestro registro del pedido. Si envía el pedido por WhatsApp, el correo va escrito en ese mensaje. Si no marca la casilla, no usamos su correo.
- **Puede retirar su consentimiento cuando quiera.** Responda un correo nuestro con la palabra BAJA, o escríbanos por WhatsApp. Retirarlo no afecta las compras que ya hizo.
- Cada correo promocional dice de qué trata, quién lo envía y la dirección a la que puede pedir que no le enviemos más.

10. Reclamos ante la autoridad

Si cree que no respetamos sus derechos, puede reclamar ante la autoridad competente y también ante los tribunales. Antes de hacerlo, lo invitamos a escribirnos: queremos resolverlo.

11. Decisiones automatizadas y perfiles

No tomamos decisiones automatizadas ni hacemos perfiles.

12. Lo que guarda su navegador

- Mientras arma su pedido, su navegador guarda temporalmente los productos elegidos, en su propio equipo y solo mientras la pestaña esté abierta. Esa información no nos llega hasta que usted envía el pedido o paga.
- Esta página no usa cookies propias. Los servicios de terceros del punto 3 pueden usar las suyas, según sus políticas.

13. Versión y cambios

Versión 1.0, vigente desde el 10/10/2026. Si cambiamos esta política, publicamos la nueva versión con su fecha. Si el cambio afecta cómo usamos sus datos, se lo avisaremos antes de aplicarlo.

Minimarket De la Roza · Paula Yulissa De La Roza Contreras · RUT 11.633.668-5 · Av. Walker Martínez 1721, La Florida, Santiago · minimarketdelaroza@gmail.com · +56 9 3770 8154.