POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LA PLATAFORMA TURNO.PRO

Versión 1.2 · vigente desde su publicación en la Plataforma · Esta Política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Turno.Pro (los "T&C") y se aplica junto con ellos.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y CONTACTO

El responsable del tratamiento de los datos personales que se recogen a través de la plataforma tecnológica **TURNO.PRO** (sitio turno.pro, aplicación web app.turno.pro y sus servicios asociados; en adelante, la "Plataforma") es **INVERSIONES MER SpA**, Rol Único Tributario N° 77.969.919-6, domiciliada en calle La Concepción N° 191, oficina 601, comuna de Providencia, Región Metropolitana, Chile (en adelante, "Turno.Pro").

Para cualquier consulta, solicitud o reclamo relacionado con sus datos personales puede escribir a contacto@turno.pro desde el correo electrónico registrado en su cuenta. Dicho correo es también el canal para ejercer los derechos de la sección 15.

2. A QUIÉN SE APLICA

Esta Política se aplica a todas las personas naturales cuyos datos trata Turno.Pro con ocasión de la Plataforma:

- **Profesionales:** personas naturales que se registran para postular y prestar servicios en Turnos.
- **Personas de las Empresas:** representantes legales y personas de contacto de las sucursales de las Empresas Usuarias, cuyos datos son aportados por la Empresa al registrarse, verificarse o publicar un Turno.
- **Visitantes:** quienes navegan el sitio público sin cuenta, respecto de los datos técnicos de la sección 12.

Las Empresas Usuarias son personas jurídicas y sus datos societarios no son datos personales; sí lo son los de las personas que actúan por ellas. El o los representantes de la Empresa declaran contar con autorización para entregar a Turno.Pro sus datos y los de las personas de contacto, para efecto de que estos sean exhibidos a los Profesionales en los términos de la sección 8.

3. PRINCIPIOS

Turno.Pro trata datos personales conforme a los principios de licitud y lealtad, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, transparencia e información, y confidencialidad. En particular: solo recoge los datos necesarios para la finalidad informada; no los usa para fines incompatibles con aquella; los mantiene exactos y actualizados con la colaboración del usuario; los conserva solo por el tiempo necesario; y no los vende, ni comunica a terceros los datos de la cuenta para fines publicitarios. En el sitio público, las herramientas de publicidad de la sección 12 solo se activan si el visitante las acepta.

4. QUÉ DATOS TRATAMOS

Datos del Profesional:

Categoría	Datos	Origen
Identificación y contacto	Nombre y apellidos, RUT, correo electrónico, teléfono, contraseña (almacenada cifrada).	El Profesional, al registrarse.
Verificación de identidad	Imagen de la cédula de identidad y fotografía de su rostro tomada al verificarse.	El Profesional. Revisión manual por Operaciones (sección 5).
Perfil profesional	Fotografía de perfil, cargos que desempeña, zonas y disponibilidad declaradas, descripción, documentos profesionales que decide subir (currículum, cursos, títulos) y su estado de verificación.	El Profesional.
Actividad en la Plataforma	Postulaciones, Turnos confirmados, registros de Check-in y Check-out (fecha y hora del escaneo del código QR del Turno), cancelaciones, inasistencias, disputas y descargos, reportes de incidencias, tickets de soporte.	Generados por el uso de la Plataforma.
Reputación	Confiabilidad (indicador calculado), evaluaciones y comentarios recibidos de las Empresas y los que el Profesional emite.	Calculados por la Plataforma; emitidos por las Empresas y el Profesional.
Pagos	Identificador de su cuenta Mercado Pago y las credenciales técnicas de conexión (tokens) que permiten instruir el pago a esa cuenta, guardadas cifradas; montos de cada Turno pagado. Turno.Pro no accede al saldo ni a los movimientos de la cuenta.	Mercado Pago, al conectar la cuenta.

Datos de las personas de la Empresa:

Categoría	Datos	Origen
Representante legal	Nombre, RUT, imagen de la cédula de identidad, correo electrónico, teléfono y cargo; documentos societarios de la Empresa en que aparece (e-RUT, certificado de estatutos, certificado F30).	La Empresa, al registrarse y verificarse.
Personas de contacto	Nombre y, si la Empresa lo indica, teléfono o correo de la persona a la que el Profesional debe dirigirse en cada sucursal o Turno.	La Empresa, al configurar sucursales o publicar.
Actividad	Turnos publicados, confirmaciones, cancelaciones, validaciones, disputas, evaluaciones emitidas y recibidas, reportes y tickets.	Generados por el uso.
Medio de pago	La tarjeta de crédito de la Empresa se registra en la bóveda de datos de tarjeta de un proveedor certificado PCI DSS contratado por Turno.Pro (sección 11) y, a través de ella, en Mercado Pago	La Empresa, en el formulario seguro de la bóveda; Mercado Pago.

Categoría	Datos	Origen
	a nombre de cada Profesional que la Empresa confirma o marca como Favorito; Turno.Pro conserva solo un identificador de la tarjeta, los últimos cuatro dígitos, la marca y el vencimiento para mostrarla. Turno.Pro nunca almacena números completos de tarjeta ni códigos de seguridad.	

Datos técnicos de todos los usuarios: dirección IP, fecha y hora de cada inicio de sesión y de cada aceptación de los T&C, del Mandato y de esta Política (con la versión aceptada), tipo de navegador y dispositivo, y registros técnicos del servidor necesarios para la seguridad y el funcionamiento del servicio.

Datos que no tratamos: Turno.Pro no recoge datos de ubicación (no usa GPS: la entrada y la salida se registran con el código QR del Turno), no realiza reconocimiento facial ni trata datos biométricos, no accede a los contactos ni a los archivos del dispositivo, y no trata datos de salud, salvo que el propio Profesional entregue voluntariamente un documento (por ejemplo, un certificado médico) para justificar una inasistencia, caso en que se usa por única vez para la toma de esa decisión y luego se elimina.

5. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y DOCUMENTOS

Para operar, cada Profesional debe acreditar su identidad con la imagen de su cédula de identidad y una fotografía de su rostro, y cada Empresa debe acreditar su existencia y la identidad de su representante con los documentos indicados en la cláusula 2.4 de los T&C. La revisión la hace una persona del equipo de Operaciones de Turno.Pro, que coteja los documentos entre sí y con los datos de la cuenta. En el caso de la Empresa, la aprobación puede ser automática cuando los documentos calzan entre sí y con los datos de la cuenta, conforme a la cláusula 2.4 de los T&C; un rechazo lo decide siempre una persona. No se utiliza reconocimiento facial automatizado ni ningún sistema biométrico.

Los documentos de verificación se guardan en una carpeta privada del servidor, accesible solo para Operaciones, y se eliminan a los treinta (30) días de la decisión de aprobar o rechazar la cuenta. Queda registrado únicamente el resultado de la verificación y su fecha. Turno.Pro puede pedir documentos actualizados cuando lo exija la operación (por ejemplo, un certificado de estatutos vigente), con el mismo tratamiento.

6. FOTOGRAFÍA DE PERFIL

La fotografía de perfil del Profesional es obligatoria para postular a Turnos y se sube con su consentimiento expreso, informado al momento de dicha acción. Su única finalidad es que la Empresa verifique la identidad de quien contrata y pueda reconocerlo cuando llegue a su Turno. Acceden a dicha fotografía la Empresa que recibe su postulación o que lo tiene confirmado, las Empresas verificadas en el directorio de Profesionales y el equipo de Operaciones. Se almacenará en el mismo servidor que la base de datos, se entregará únicamente a través de la Plataforma a usuarios autenticados, y cada acceso queda registrado. No se usará para

reconocimiento facial ni para ningún tratamiento biométrico. El Profesional puede cambiarla en cualquier momento y se elimina con el cierre de la cuenta.

7. ORDENAMIENTO POR COMPATIBILIDAD Y DECISIONES AUTOMATIZADAS

La Plataforma ordena las postulaciones que recibe una Empresa, y los Turnos que ve un Profesional, según un puntaje de compatibilidad que considera el cargo del Turno y los cargos del Profesional, las zonas y la disponibilidad que este declaró, su confiabilidad, las evaluaciones que ha recibido, su experiencia en la Plataforma y su historial con esa Empresa, incluido si es su Favorito. El puntaje es una sugerencia de orden: la decisión de confirmar es siempre de la Empresa y la de postular, siempre del Profesional. No se usan datos sensibles ni criterios discriminatorios en el cálculo.

Algunas reglas de la Plataforma operan de forma automática porque así lo establecen los T&C aceptados por ambas partes: la confirmación inmediata cuando un Favorito postula a un Turno de la Empresa que lo marcó y la renovación de la Reserva con la tarjeta registrada; la aprobación de un Turno por el solo transcurso del plazo de validación; la aprobación de la cuenta de una Empresa cuando sus documentos calzan; y el cómputo de los No-Show. Las medidas sobre una cuenta (suspensión, desactivación) y la resolución de disputas las decide siempre una persona del área Operaciones, con la oportunidad de descargos que fijan los T&C, y el usuario puede pedir que se revise cualquier decisión que lo afecte escribiendo a contacto@turno.pro.

8. QUÉ DATOS CONOCE LA OTRA PARTE

- **La Empresa** conoce del Profesional que postula o está confirmado: nombre, fotografía de perfil, cargos, Confiabilidad, promedio de evaluaciones (a partir de tres), el listado de sus documentos profesionales verificados (no los archivos), y los registros de Check-in y Check-out de sus propios Turnos. Al confirmarlo, verá además los datos de contacto necesarios para coordinar el Turno.
- **El Profesional** conoce de la Empresa: su nombre comercial, la sucursal con su dirección, las condiciones del Turno, la persona de contacto y las instrucciones que la Empresa publique, sus indicadores de reputación (cancelaciones tardías y evaluaciones recibidas) y el promedio de evaluaciones.
- **Ningún tercero** conoce estos datos: los perfiles no son públicos en internet, no se indexan en buscadores y el directorio de Profesionales solo es visible para Empresas verificadas.
- **Comentarios de las evaluaciones:** solo los conoce la parte evaluada y Operaciones.

9. PARA QUÉ Y CON QUÉ BASE TRATAMOS LOS DATOS

Finalidad	Datos	Base
Crear y administrar la cuenta, verificar la identidad y los antecedentes	Identificación, contacto, verificación, documentos	Ejecución de los T&C; consentimiento al registrarse
Publicar Turnos, ordenar postulaciones, confirmar, registrar	Perfil, actividad, reputación, pagos	Ejecución de los T&C

Finalidad	Datos	Base
Check-in y Check-out, validar y liquidar		
Instruir al procesador de pagos la reserva, la captura y el reparto de los fondos; emitir la factura por la comisión	Datos de pago, montos, datos de facturación de la Empresa	Ejecución de los T&C y del Mandato; obligación legal tributaria
Calcular la Confiabilidad y mostrar evaluaciones e indicadores	Actividad, evaluaciones	Ejecución de los T&C; interés legítimo en la confianza entre usuarios
Tramitar disputas, incidencias, justificaciones y soporte	Actividad, descargos, documentos aportados, tickets	Ejecución de los T&C
Enviar avisos operativos del Turno y de la cuenta	Contacto, actividad	Ejecución de los T&C
Avisar de Turnos nuevos compatibles con el perfil	Perfil, contacto	Consentimiento; el Profesional puede desactivarlos en su perfil
Seguridad, prevención de fraude y cumplimiento de los T&C	Datos técnicos, actividad	Interés legítimo; obligación legal
Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridad	Los que exija la norma u orden	Obligación legal
Conservar registros de Turnos, pagos y aceptaciones	Actividad, pagos, datos técnicos de aceptación	Obligación legal; defensa de derechos
Medir el uso del sitio público y el resultado de la publicidad de Turno.Pro, y mostrar esa publicidad a quienes visitaron el sitio (sección 12)	Datos técnicos de navegación del sitio público; nunca datos de la cuenta	Consentimiento, dado en el panel de cookies

Mientras rija la Ley N° 19.628, el tratamiento se funda en el consentimiento que el usuario presta al aceptar los T&C y esta Política y en las autorizaciones legales; desde la vigencia de la Ley N° 21.719, en las bases indicadas en la tabla. Turno.Pro no usa los datos para publicidad de terceros ni elabora perfiles con fines distintos de los descritos; su propia publicidad se rige por la sección 12.

10. PAGOS Y MERCADO PAGO

Los pagos se procesan a través de Mercado Pago (Mercado Pago Operadora S.A. y Mercado Pago Emisora S.A., o las sociedades que las sucedan), que actúa como procesador de pagos y es responsable del tratamiento de los datos que recoge directamente: los datos de la tarjeta de crédito de la Empresa, que se registra en la bóveda del proveedor certificado de la sección 11 y, desde ella, en Mercado Pago a nombre de cada Profesional que la Empresa confirma, y no en Turno.Pro, y los datos de la cuenta Mercado Pago del Profesional. Al conectar su cuenta, el Profesional autoriza a Mercado Pago a entregar a Turno.Pro el identificador de la cuenta y

las credenciales técnicas necesarias para instruir los pagos a esa cuenta, y a Turno.Pro a instruirlos conforme al Mandato. Turno.Pro nunca recibe ni custodia fondos, no accede al saldo ni a los movimientos de la cuenta del Profesional y no almacena números de tarjeta. Los reembolsos y contracargos posteriores a la captura se gestionan a través de Mercado Pago conforme a la cláusula 7.6 de los T&C. El tratamiento que hace Mercado Pago se rige por sus propios términos y su política de privacidad, que el usuario acepta directamente con Mercado Pago.

Para emitir la factura electrónica por su comisión, Turno.Pro trata los datos de facturación de la Empresa (razón social, RUT, giro, dirección y correo de recepción) y los comunica al Servicio de Impuestos Internos conforme a la ley.

11. PROVEEDORES, ENCARGADOS Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Turno.Pro utiliza los siguientes proveedores, que tratan datos por cuenta de Turno.Pro, bajo contrato, solo para la finalidad indicada y con medidas de seguridad:

Proveedor	Servicio	Datos	Ubicación
DigitalOcean, LLC	Alojamiento del servidor y de la base de datos de la Plataforma; copias de respaldo	Todos los datos de la Plataforma	Servidores fuera de Chile
Dropbox, Inc.	Copia de respaldo fuera del servidor, cifrada en tránsito y con acceso restringido	Copias de la base de datos y archivos	Estados Unidos
Resend, Inc.	Envío de los correos electrónicos de la Plataforma	Correo electrónico, nombre y contenido de cada aviso	Estados Unidos
Google LLC (Google Workspace)	Casilla de soporte contacto@turno.pro	Lo que el usuario escriba al soporte	Estados Unidos y otros
Mercado Pago (Mercado Pago Operadora S.A. y Mercado Pago Emisora S.A.)	Procesamiento de pagos y reparto (split)	Sección 10	Chile; infraestructura del grupo Mercado Libre
Enigma Vault (bóveda de datos de tarjeta certificada PCI DSS)	Registro seguro de la tarjeta de crédito de la Empresa y su entrega tokenizada a Mercado Pago a nombre de cada Profesional que la Empresa confirma	Datos de la tarjeta de la Empresa (número, vencimiento y titular); nunca el código de seguridad	Fuera de Chile (infraestructura de nube)
Google LLC (Search Console, Analytics, Tag Manager)	Medición de uso y posicionamiento, solo cuando el usuario acepta las herramientas (sección 12)	Datos técnicos de navegación; nunca datos de la cuenta	Estados Unidos

Proveedores de publicidad. Cuando el visitante del sitio público las acepta en el panel de cookies, las herramientas de publicidad de la sección 12 (Google Ads, de Google LLC, y el píxel de Meta, de Meta Platforms, Inc., ambas con sede en Estados Unidos) reciben datos técnicos de navegación de ese sitio, nunca datos de la cuenta. Estos proveedores no actúan solo por cuenta de Turno.Pro: tratan esos datos también para sus propios fines, como responsables y conforme a sus propias políticas de privacidad.

Como los servidores de alojamiento y respaldo, el proveedor de correo y la bóveda de datos de tarjeta están fuera de Chile, el uso de la Plataforma implica una transferencia internacional de datos personales. Turno.Pro la realiza bajo contratos que obligan a los proveedores a proteger los datos con un estándar equivalente al de la ley chilena, a tratarlos solo según sus instrucciones y a no usarlos para fines propios, con la salvedad de los proveedores de publicidad del párrafo anterior. Turno.Pro no vende datos personales ni comunica a terceros los datos de la cuenta para fines publicitarios. Los proveedores de monitoreo de disponibilidad y de alojamiento del código fuente no reciben datos personales de los usuarios.

12. COOKIES, ALMACENAMIENTO LOCAL Y HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y DE PUBLICIDAD

12.1. Almacenamiento necesario. La Plataforma usa el almacenamiento local del navegador para mantener la sesión iniciada, guardar en el dispositivo el borrador de un Turno que se está publicando y recordar preferencias de la interfaz. Esos datos quedan en el dispositivo del usuario, no se envían a terceros y, por ser estrictamente necesarios para que la Plataforma funcione, no requieren consentimiento. El servidor registra la dirección IP, la fecha y hora y el recurso solicitado en cada petición, con fines de seguridad y diagnóstico, por el plazo de la sección 14.

12.2. Herramientas de medición, posicionamiento y publicidad. Para conocer cómo se usa la Plataforma, cómo se encuentra el sitio en los buscadores y qué resultado tiene la publicidad de Turno.Pro, y para mostrar esa publicidad a quienes visitaron el sitio público, Turno.Pro utiliza o puede utilizar las herramientas siguientes. Las de publicidad funcionan solo en el sitio público (turno.pro), nunca dentro de la aplicación (app.turno.pro). Las que estén activas en cada momento se indican en el panel de cookies de la Plataforma:

Herramienta	Proveedor	Para qué	Qué trata	Tipo
Google Search Console	Google LLC (EE. UU.)	Rendimiento del sitio en el buscador de Google e indexación	Datos agregados de búsquedas; no instala cookies ni identifica a los usuarios de la Plataforma	No requiere consentimiento
Google Analytics	Google LLC (EE. UU.)	Medición de uso: páginas vistas, eventos, origen de la visita, tipo de dispositivo	Identificador de cookie (_ga, _ga_*, hasta 2 años), dirección IP truncada, páginas y eventos; sin nombre, RUT ni datos de la cuenta; retención máxima de 14 meses; puede funcionar	Analítica y publicidad, con consentimiento

Herramienta	Proveedor	Para qué	Qué trata	Tipo
			enlazado con Google Ads y con las señales de Google activadas (datos de quienes tienen sesión iniciada en Google y aceptaron la personalización de anuncios), para medir el resultado de la publicidad de Turno.Pro, formar sus audiencias y obtener informes demográficos agregados	
Google Tag Manager	Google LLC (EE. UU.)	Administración de las etiquetas de medición y de publicidad	No almacena datos por sí mismo; solo carga las herramientas que el usuario haya aceptado	Técnica
Google Ads	Google LLC (EE. UU.)	Medir el resultado de la publicidad de Turno.Pro en Google y mostrar esa publicidad, en Google y en otros sitios, a quienes visitaron el sitio público (remarketing)	Identificadores de cookie del sitio (_gcl_*, hasta 90 días) y de Google en sus propios dominios (por ejemplo IDE, hasta 24 meses), dirección IP, páginas y eventos; sin nombre, RUT ni datos de la cuenta	Publicidad, con consentimiento
Píxel de Meta	Meta Platforms, Inc. (EE. UU.)	Medir el resultado de la publicidad de Turno.Pro en Facebook e Instagram y mostrar esa publicidad, en esos servicios y en otros sitios y aplicaciones, a quienes visitaron el sitio público (remarketing)	Identificadores de cookie del sitio (_fbp y _fbc, hasta 90 días) y de Meta en sus propios dominios (por ejemplo fr, hasta 90 días), dirección IP, páginas y eventos; sin nombre, RUT ni datos de la cuenta	Publicidad, con consentimiento
Otras herramientas de medición o de publicidad (por ejemplo, la etiqueta de LinkedIn o el píxel de TikTok)	Se informará en el panel de cookies	Medir campañas de difusión de la Plataforma y mostrar su publicidad	Se informará antes de activarlas	Con consentimiento

12.3. Consentimiento y control. Las herramientas de analítica y de publicidad solo se cargan después de que el usuario las acepta en el panel de cookies de la Plataforma, que se muestra desde que la primera de ellas está activa. El usuario puede rechazarlas o cambiar su decisión en cualquier momento desde ese panel (enlace “Cookies”, al pie de cada página del sitio público), sin que ello afecte el uso de la Plataforma. La activación de una herramienta ya descrita en esta sección se informa en el panel; la incorporación de una herramienta de otro tipo se informa además con una nueva versión de esta Política (sección 19). Los datos de estas herramientas se tratan en servidores de Google y de Meta en Estados Unidos y en otros países: los de analítica, bajo las condiciones de tratamiento de datos de Google para clientes empresariales; los de publicidad, además, conforme a las políticas de privacidad de Google y de Meta (sección 11).

12.4. Publicidad de Turno.Pro en otros sitios (remarketing). Cuando el visitante acepta las herramientas de publicidad, terceros proveedores, entre ellos Google y Meta, usan cookies, píxeles y tecnologías similares para recoger o recibir información del sitio público y de otros lugares de internet, y usan esa información para prestar servicios de medición y para mostrar anuncios de Turno.Pro, en sus propios servicios y en otros sitios y aplicaciones, a quienes visitaron antes el sitio público. El visitante puede dejar de recibir esa publicidad en cualquier momento: retirando su aceptación en el panel de cookies; en la configuración de anuncios de Google (adssettings.google.com) y en las preferencias de anuncios de su cuenta de Facebook o de Instagram; o en www.aboutads.info/choices y www.youronlinechoices.eu.

13. COMUNICACIONES Y SOPORTE

Turno.Pro se comunica con los usuarios por la Plataforma y por correo electrónico a la dirección registrada: avisos del Turno (confirmación, recordatorios, cancelaciones, validación, disputa, pago), avisos de la cuenta (verificación, seguridad, cambios de los T&C, de esta Política o del Anexo de Tarifas) y respuestas de soporte. Estos avisos son necesarios para el servicio y no pueden desactivarse mientras la cuenta esté activa. Los avisos de Turnos nuevos compatibles con el perfil del Profesional pueden desactivarse en su perfil en cualquier momento. Turno.Pro no envía publicidad de terceros; cualquier comunicación comercial propia se enviará solo con consentimiento previo y con opción de baja en cada mensaje.

La primera atención de soporte puede estar a cargo de un asistente automatizado de Turno.Pro, que opera dentro de los sistemas de Turno.Pro y no envía las conversaciones a terceros; las consultas que requieren una persona, y todas las que involucren una disputa o un rechazo de verificación, las atiende el equipo de Operaciones; las consultas sobre el estado de un pago o de una verificación puede responderlas el asistente con los datos de la propia cuenta, sin decidir ni modificar nada. El usuario puede pedir en cualquier momento que su consulta la atienda una persona.

14. CONSERVACIÓN

Datos	Plazo
Datos de la cuenta y del perfil	Mientras la cuenta esté activa. Tras el cierre, 30 días, y luego se eliminan (fotografía, datos de contacto,

Datos	Plazo
	documentos profesionales, conexión de pago y tarjeta registrada en la bóveda).
Documentos de verificación (cédula, fotografía del rostro, documentos societarios)	30 días desde la decisión de aprobar o rechazar.
Registros de Turnos, pagos, comprobantes, facturas, cancelaciones, disputas y aceptaciones de los T&C, del Mandato y de esta Política	6 años desde el cierre del ejercicio respectivo, por las obligaciones tributarias y los plazos de prescripción; y mientras exista una disputa o reclamo pendiente.
Evaluaciones y comentarios	Mientras la cuenta esté activa. Al cerrarse, los comentarios se eliminan y las evaluaciones recibidas por la otra parte se conservan sin identificar a quien las emitió.
Registros de acceso a la fotografía de perfil y registros técnicos del servidor	12 meses.
Reportes de incidencias y tickets de soporte	2 años desde su cierre.
Descargos y antecedentes de una disputa, y documentos aportados para justificar una inasistencia	Hasta la decisión de Operaciones y, como máximo, 30 días.
Borradores guardados en el dispositivo	Hasta publicar, descartar o cerrar sesión; nunca llegan al servidor.
Cookies y datos de las herramientas de medición y de publicidad (sección 12)	Los plazos que la sección 12 indica para cada herramienta.

Vencido cada plazo, los datos se eliminan o se anonimizan de forma irreversible, también en las copias de respaldo dentro de su ciclo normal de rotación.

15. SUS DERECHOS

Todo usuario puede ejercer respecto de sus datos los derechos de **acceso** (saber qué datos tratamos y obtener copia), **rectificación** (corregir datos inexactos o incompletos), **supresión** (eliminar datos cuando ya no sean necesarios o se retire el consentimiento, con las excepciones legales), **oposición** (a un tratamiento determinado), **portabilidad** (recibir sus datos en un formato estructurado y de uso común) y **bloqueo** (suspender temporalmente un tratamiento mientras se resuelve una solicitud), además del derecho a pedir la revisión humana de una decisión automatizada que lo afecte (sección 7).

Cómo ejercerlos: escribiendo a contacto@turno.pro desde el correo electrónico registrado en la cuenta, indicando el derecho que ejerce y los datos a que se refiere; Turno.Pro puede pedir una confirmación de identidad cuando sea necesario para proteger la cuenta. La rectificación de los datos del perfil y el cierre de la cuenta pueden hacerse directamente desde la Plataforma. Turno.Pro se pronunciará sobre la solicitud dentro de dos (2) días hábiles y, cuando requiera

reunir registros o coordinar con un proveedor, la completará dentro de quince (15) días hábiles, informando el motivo de cualquier negativa, que solo puede fundarse en la ley.

El ejercicio de estos derechos es gratuito. Si el usuario no queda conforme, puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales desde que esta entre en funciones conforme a la Ley N° 21.719 y, hasta entonces, ante los tribunales de justicia en los términos de la Ley N° 19.628.

16. SEGURIDAD E INCIDENTES

Turno.Pro aplica medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo: cifrado de las comunicaciones (HTTPS), contraseñas almacenadas con hash, credenciales de conexión a Mercado Pago cifradas, acceso a los datos por roles y con el mínimo privilegio, carpetas privadas para documentos de verificación, entrega de archivos solo a usuarios autenticados, registro de accesos a la fotografía de perfil, controles de acceso en el servidor, copias de respaldo cifradas en tránsito y con acceso restringido, actualizaciones de seguridad del servidor y monitoreo de disponibilidad. Ningún sistema es infalible; el usuario debe mantener su contraseña en reserva y avisar de inmediato a contacto@turno.pro ante cualquier uso no autorizado de su cuenta.

Si ocurre una vulneración de seguridad que afecte datos personales, Turno.Pro la registrará, adoptará medidas para contenerla y, cuando exista riesgo para los derechos de los usuarios, la notificará a los afectados y a la autoridad competente en los plazos que fija la ley.

17. MENORES DE EDAD

La Plataforma está destinada exclusivamente a personas mayores de dieciocho años. Turno.Pro no registra Profesionales menores de edad ni trata conscientemente datos de menores; si detecta una cuenta de un menor, la cerrará y eliminará sus datos.

18. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDAD

Turno.Pro entregará datos personales a autoridades judiciales o administrativas cuando una ley o una orden válida lo exija, limitándose a lo requerido y dejando registro de la entrega. Fuera de esos casos y de los proveedores de la sección 11, Turno.Pro no comunica datos personales a terceros.

19. CAMBIOS A ESTA POLÍTICA

Turno.Pro puede modificar esta Política. Cada versión lleva número y fecha, se publica en la Plataforma en un enlace permanente y se notifica a los usuarios por correo electrónico y en la Plataforma con al menos quince (15) días de anticipación a su vigencia, salvo los cambios que exija la ley, que rigen desde que esta lo disponga. Quien no acepte una modificación puede cerrar su cuenta antes de su vigencia; el uso de la Plataforma después de esa fecha importa aceptación de la nueva versión. Turno.Pro conserva las versiones anteriores y el registro de la versión aceptada por cada usuario.

20. VIGENCIA Y ADECUACIÓN A LA LEY N° 21.719

Esta Política rige desde su publicación. Está redactada conforme a la Ley N° 19.628 y al estándar de la Ley N° 21.719; en la fecha en que esta última entre en vigencia, Turno.Pro revisará esta Política y los T&C para incorporar cualquier ajuste que la ley o la Agencia de Protección de Datos Personales exijan, notificándolo conforme a la sección 19.