**TERMINOS Y CONDICONES**

**1. Alcance y Aceptación**

**1.1. Objeto y Alcance**

Los presentes **Términos y Condiciones Generales** (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y uso de los servicios y contenidos que ofrece **PetHero** (en adelante, la “Plataforma”), ya sea a través de su sitio web, aplicación móvil, o cualquier otro medio digital que permita la interacción con el usuario.

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el usuario manifiesta su aceptación plena, libre, expresa, voluntaria, informada e inequívoca de estos Términos, así como de la **Política de Privacidad** vigente, conformando un contrato legal vinculante entre el usuario y **PetHero**. En caso de no aceptar total o parcialmente alguno de los presentes Términos, el usuario deberá abstenerse de registrarse o hacer uso de los servicios que la Plataforma ofrece.

Estos Términos se aplican a todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica, y regulan las relaciones contractuales derivadas del uso, compra, venta, gestión y almacenamiento de productos para mascotas y servicios de historial clínico veterinario.

**1.2. Consentimiento y Vigencia**

El uso continuo de la Plataforma se considerará como aceptación expresa y continua de los Términos, salvo que el usuario manifieste lo contrario y proceda a la terminación o cancelación de su cuenta.

**[Nombre de la App]** se reserva el derecho de modificar, actualizar o corregir los presentes Términos en cualquier momento, notificando a los usuarios mediante correo electrónico, avisos dentro de la Plataforma o cualquier otro medio eficaz. Las modificaciones serán vinculantes a partir de su publicación, por lo que se recomienda al usuario revisar periódicamente estos Términos para estar informado de los cambios.

**1.3. Marco Normativo Aplicable**

Los presentes Términos se sujetan a las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, particularmente, pero no limitándose a, las siguientes disposiciones:

* **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010, que establece los principios, derechos y obligaciones relacionados con el tratamiento de datos personales, garantizando la privacidad y protección de los datos de los usuarios.
* **Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, el cual desarrolla y especifica las reglas para el tratamiento, seguridad, transferencia y derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los datos personales.
* **Norma Oficial Mexicana NOM-051-SSA1-2010**, “Especificaciones generales de etiquetado para medicamentos, disposiciones sanitarias para su comercialización y uso”, la cual regula la venta y control sanitario de medicamentos veterinarios, estableciendo requisitos obligatorios para su dispensación, uso responsable y etiquetado claro que garantice la seguridad del consumidor y de los animales.
* **Código Civil Federal**, particularmente las disposiciones relacionadas con la formación, validez y efectos de los contratos electrónicos, así como las obligaciones y derechos derivados de la relación contractual entre el usuario y la Plataforma.
* **Ley de Protección al Consumidor**, la cual protege los derechos de los usuarios como consumidores finales en materia de servicios y comercio electrónico.
* **Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de comercio electrónico**, que regula los términos y condiciones aplicables a las transacciones digitales.

**1.4. Alcance del Servicio y Limitaciones**

La Plataforma está diseñada para facilitar la compra de productos para mascotas, incluyendo alimentos, accesorios y medicamentos, así como la gestión del historial clínico veterinario de las mascotas del usuario. Este último está sujeto a estrictos controles de acceso y seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información médica.

No obstante, el usuario reconoce y acepta que:

* La Plataforma no sustituye en ningún momento la consulta médica veterinaria presencial ni la responsabilidad profesional directa de los veterinarios.
* La Plataforma no se hace responsable por errores, omisiones o inexactitudes en la información médica registrada por terceros, incluyendo veterinarios o usuarios.
* La venta y uso de medicamentos controlados está regulada conforme a la NOM-051-SSA1-2010, requiriendo receta veterinaria válida para su compra y prohibiendo su reventa o uso distinto al autorizado.
* La Plataforma podrá suspender, cancelar o limitar temporal o definitivamente el acceso a los servicios cuando detecte violaciones a estos Términos, conducta fraudulenta, uso indebido, o por razones legales o regulatorias.

**1.5. Obligaciones y Responsabilidades del Usuario**

El usuario se compromete a:

* Proporcionar información veraz, actualizada y completa en el proceso de registro y en la utilización de la Plataforma, especialmente en los datos personales y clínicos.
* Guardar confidencialidad sobre las credenciales de acceso y notificar inmediatamente cualquier uso no autorizado de su cuenta.
* Respetar las leyes aplicables, particularmente las referentes a protección de datos personales, comercio electrónico, propiedad intelectual y regulación sanitaria.
* Utilizar la Plataforma únicamente para fines lícitos y conforme a lo establecido en estos Términos, absteniéndose de realizar actos que puedan dañar la imagen, funcionamiento o seguridad de la Plataforma o de terceros.
* Cumplir con las restricciones específicas para la adquisición, almacenamiento y uso de medicamentos, aceptando que cualquier incumplimiento será responsabilidad exclusiva del usuario.

**2. Registro y Cuentas**

**2.1. Proceso de Registro y Verificación de Identidad**

Para garantizar la seguridad, legalidad y correcta gestión de los servicios ofrecidos por **PetHero**, todo usuario que desee registrarse en la Plataforma deberá proporcionar información personal veraz, completa y actualizada, así como cumplir con los procesos de verificación de identidad establecidos.

En particular, para la adquisición de medicamentos controlados o sujetos a regulación sanitaria especial, el usuario estará obligado a validar su identidad mediante la presentación de documentos oficiales, tales como la **Credencial para Votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE)** o pasaporte válido, conforme al **Artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, que establece el derecho a la privacidad y protección de los datos personales, así como los límites y procedimientos para la verificación de identidad y protección contra fraudes.

El proceso de validación se realizará mediante mecanismos tecnológicos seguros implementados por **PetHero**, que garantizan la autenticidad y confidencialidad de la información entregada. El usuario reconoce que la falta de validación de identidad impedirá la compra de medicamentos regulados conforme a la legislación vigente.

**2.2. Cuentas de Veterinarios y Profesionales Autorizados**

En el caso de los profesionales veterinarios que utilicen la Plataforma para acceder, registrar, modificar o gestionar historiales clínicos, será requisito indispensable que:

* Proporcionen copia legible y vigente de su **Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública o la autoridad competente**, acreditando su formación y autorización para ejercer la profesión médica veterinaria.
* Suscriban y acepten un **Contrato de Confidencialidad** con **PetHero**, en estricto cumplimiento de lo previsto en la **Ley General de Salud**, particularmente el **Artículo 79 Bis**, que regula la confidencialidad, protección y manejo adecuado de la información clínica y expedientes médicos.

Los veterinarios se comprometen a hacer un uso responsable y conforme a la ética profesional de los datos a los que tengan acceso a través de la Plataforma, quedando sujetos a las sanciones legales y contractuales en caso de incumplimiento o uso indebido de la información.

**2.3. Responsabilidades Generales Relativas a las Cuentas**

Cada usuario es responsable exclusivo de:

* Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) y de cualquier actividad realizada con su cuenta.
* Notificar inmediatamente a **PetHero** cualquier uso no autorizado o sospecha de vulneración de seguridad en su cuenta.
* Garantizar que el acceso y uso de la Plataforma se realice conforme a estos Términos y a las leyes aplicables, absteniéndose de acciones fraudulentas, ilegales o que comprometan la integridad del sistema o de terceros.

**3. Transacciones Comerciales**

**3.1. Pagos mediante PayPal**

Los pagos efectuados en la Plataforma de **PetHero** se rigen íntegramente por los términos y condiciones, políticas de uso, privacidad y seguridad establecidos por **PayPal México, S. de R.L. de C.V.** y demás entidades relacionadas. Para conocer el detalle de dichas políticas, el usuario puede consultar directamente el sitio oficial de PayPal México.

**PetHero** actúa únicamente como un intermediario tecnológico facilitador de la transacción comercial entre el usuario comprador y el vendedor, sin almacenar, gestionar o custodiar datos bancarios, información financiera ni detalles sensibles de las cuentas de pago. En virtud de lo anterior, y conforme a lo previsto en el **Artículo 56 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito**, **PetHero** no asume responsabilidad directa sobre la gestión, autorización, liquidación o reversión de pagos realizados a través de PayPal.

Cualquier controversia, disputa o reclamo relacionado con la ejecución, reversión, reembolso o cualquier otro aspecto inherente a las transacciones monetarias deberá dirigirse exclusivamente a PayPal México, cuyos mecanismos de resolución se rigen bajo sus propios términos y condiciones.

**3.2. Política de Reembolsos y Devoluciones**

Las devoluciones y reembolsos en **PetHero** están sujetos a la normativa aplicable en materia de protección al consumidor en comercio electrónico, así como a las políticas internas de PayPal y a las disposiciones establecidas por la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**.

En particular:

* Para productos **no perecederos**, el usuario dispone de un plazo máximo de **8 días naturales** contados a partir de la recepción del producto para solicitar la devolución o reembolso, en concordancia con lo establecido por PROFECO para compras a distancia.
* Los productos que sean medicamentos controlados o perecederos, por su naturaleza y regulación sanitaria, quedan excluidos de la política general de devoluciones salvo en casos de error comprobado de la Plataforma o daño en la entrega.
* El proceso de devolución deberá realizarse conforme a los procedimientos establecidos por PayPal y notificando a **PetHero** mediante los canales de atención al cliente.
* La aceptación, rechazo o cualquier condición relativa al reembolso estará sujeta a la verificación del estado del producto, cumplimiento de las condiciones de compra, y disposiciones legales vigentes.

**3.3. Medicamentos Controlados: Requisitos y Validaciones**

La compra y venta de medicamentos considerados como controlados, sujetos a regulación sanitaria, está estrictamente regulada conforme a la **Norma Oficial Mexicana NOM-059-SSA1-2015** (“Especificaciones sanitarias para la autorización, control y vigilancia sanitaria de medicamentos y productos para la salud”), así como otras disposiciones emitidas por la **Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)**.

Para la adquisición de medicamentos controlados en **PetHero**, se requieren los siguientes documentos y datos obligatorios, los cuales deberán ser validados previa autorización de la venta:

* **Receta Veterinaria Vigente y Legible**, que deberá contener:
  + Nombre completo del veterinario que prescribe el medicamento.
  + Cédula profesional vigente del veterinario, que acredite su habilitación para prescribir medicamentos.
  + Nombre del medicamento y dosis prescrita.
  + Fecha de emisión de la receta.
* **Sello oficial de la clínica veterinaria**, la cual debe estar registrada y autorizada ante **COFEPRIS** conforme a la **NOM-059-SSA1-2015**, garantizando que la receta fue expedida en un establecimiento sanitario legalmente reconocido.
* **Datos del propietario de la mascota**, incluyendo:
  + Nombre completo.
  + Domicilio y teléfono de contacto.
  + En caso de ser posible, Clave Única de Registro de Población (CURP) para efectos de control y verificación, aunque no es estrictamente obligatorio salvo requerimiento de la autoridad sanitaria.
* **Información de la mascota**, para corroborar la correlación entre la receta y el paciente:
  + Nombre, especie y raza.
  + Edad y peso aproximado.
  + Diagnóstico o motivo de prescripción.

**3.4. Casos Especiales y Validaciones Adicionales**

* **Recetas Digitales o Electrónicas**:  
  Se aceptan siempre que cumplan con los requisitos legales de autenticidad, integridad y conservación conforme a la **Ley de Firma Electrónica Avanzada** y lineamientos de COFEPRIS para documentos electrónicos.
* **Medicamentos con Prescripción Restringida**:  
  Algunos medicamentos pueden requerir permisos adicionales o notificaciones específicas a COFEPRIS. En estos casos, **PetHero** solicitará documentación complementaria y cumplirá con los procedimientos legales para su despacho.
* **Verificación y Auditoría**:  
  **PetHero** se reserva el derecho de realizar auditorías, verificaciones y requerimientos de información adicional para garantizar la legalidad y seguridad en la dispensa de medicamentos.
* **Negativa de Venta**:  
  En caso de incumplimiento, dudas razonables sobre la validez de la receta, falta de documentación o cualquier sospecha de uso indebido, la Plataforma podrá negar la venta del medicamento sin responsabilidad alguna.

**3.5. Obligaciones y Responsabilidades del Usuario**

El usuario declara y se obliga a:

* Cumplir estrictamente con los requisitos mencionados para la compra de medicamentos controlados.
* Hacer un uso responsable y conforme a la prescripción médica de los productos adquiridos.
* Abstenerse de revender, distribuir o utilizar medicamentos controlados para fines distintos a los autorizados.
* He de reconocer que cualquier incumplimiento en esta materia será responsabilidad exclusiva del usuario, eximiendo a **PetHero** de cualquier responsabilidad legal, sanitaria o civil derivada.

**4. Historial Clínico**

**4.1. Naturaleza de los Datos Médicos y su Protección Legal**

Los datos médicos relacionados con el historial clínico de las mascotas, incluyendo diagnósticos, tratamientos, recetas, vacunas y cualquier otra información generada o almacenada en la Plataforma, se consideran **datos personales sensibles** conforme a lo establecido en el **Artículo 3, fracción VI, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**.

Esta clasificación implica que dichos datos requieren un tratamiento especial, con mayores medidas de seguridad y restricciones estrictas para garantizar su confidencialidad, integridad y uso adecuado.

**4.2. Uso y Acceso Restringido**

El acceso y uso de los datos sensibles contenidos en el historial clínico estarán estrictamente restringidos a las siguientes personas autorizadas:

* **Veterinarios Autorizados:**  
  Profesionales con cédula vigente y contrato de confidencialidad suscrito con **PetHero**, quienes podrán consultar, modificar y actualizar la información clínica dentro del ámbito de sus funciones y en estricto cumplimiento de la ética profesional y las disposiciones legales aplicables.
* **Dueños de las Mascotas:**  
  Titulares legítimos de los datos, quienes podrán acceder a la información clínica de sus mascotas previo proceso de autenticación reforzada, que incluye métodos como:
  + Autenticación biométrica (reconocimiento facial o huella digital) en la aplicación móvil.
  + Autenticación de dos factores (2FA) mediante códigos temporales enviados al correo electrónico o teléfono móvil registrado.

La autenticación reforzada tiene por objeto garantizar que únicamente personas autorizadas y con control legítimo sobre la cuenta puedan acceder a datos sensibles, reduciendo riesgos de acceso no autorizado, filtraciones o usos indebidos.

**4.3. Finalidades y Límites del Tratamiento**

Los datos sensibles serán utilizados exclusivamente para las finalidades expresamente autorizadas por el titular, que incluyen pero no se limitan a:

* La correcta gestión, actualización y consulta del historial clínico veterinario de las mascotas.
* La coordinación de atención médica veterinaria entre profesionales autorizados y propietarios.
* La generación de alertas, recordatorios de vacunación o tratamientos médicos.
* Cumplimiento de obligaciones legales y sanitarias vigentes.

Queda terminantemente prohibido utilizar, divulgar, transferir o compartir los datos sensibles para fines distintos, tales como publicidad no autorizada, perfiles comerciales o cualquier otro uso que no cuente con consentimiento explícito del titular, salvo obligación legal expresa.

**4.4. Medidas de Seguridad**

**PetHero** implementa medidas técnicas, administrativas y organizativas de seguridad conformes a la LFPDPPP y su Reglamento, incluyendo:

* Encriptación avanzada de datos en reposo y en tránsito (AES-256, TLS 1.3).
* Protocolos estrictos de control de acceso basado en roles (RBAC) y autenticación multifactor.
* Auditorías periódicas y monitoreo continuo para detectar accesos no autorizados o anomalías.
* Capacitación y acuerdos de confidencialidad para el personal autorizado que gestione o tenga acceso a datos sensibles.

**4.5. Derechos ARCO sobre Datos Sensibles**

Los titulares de los datos (usuarios y propietarios de mascotas) podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de:

* **Acceso** a sus datos personales sensibles.
* **Rectificación** para corregir o actualizar la información.
* **Cancelación** o eliminación de datos cuando proceda, siempre que no existan obligaciones legales para su conservación.
* **Oposición** al tratamiento para fines específicos distintos a los autorizados.

Para ejercer estos derechos, los usuarios podrán contactar a **PetHero** mediante el correo electrónico [[contacto@pethero.mx](mailto:contacto@pethero.mx)] o los canales oficiales disponibles, conforme al procedimiento establecido en la Política de Privacidad.

**5. Limitación de Responsabilidad**

**5.1. Responsabilidad por Contenido y Datos Ingresados**

**PetHero** no será responsable bajo ninguna circunstancia por daños, perjuicios, pérdidas, gastos o cualquier otra consecuencia que derive de la información, diagnósticos, tratamientos o datos ingresados en el historial clínico por terceros, incluyendo pero no limitándose a veterinarios, profesionales o usuarios.

Conforme al **Artículo 1918 del Código Civil Federal**, la responsabilidad por la veracidad y corrección de los datos médicos recae en quien los proporciona. Por lo tanto, **PetHero** actúa únicamente como un facilitador tecnológico que almacena y gestiona la información, sin intervenir en la elaboración, diagnóstico o prescripción médica.

**5.2. Servicios de Terceros**

La Plataforma utiliza servicios externos de terceros para la operación y prestación de sus servicios, tales como plataformas de pago (**PayPal México**) y servicios en la nube para almacenamiento y procesamiento de datos (**Amazon Web Services México, AWS**).

**PetHero** no será responsable por:

* Fallas, interrupciones, errores, vulnerabilidades o cualquier eventualidad que afecte dichos servicios.
* Pérdidas económicas o de datos ocasionadas por la indisponibilidad temporal o permanente de los servicios de terceros.
* Políticas, condiciones o prácticas de privacidad y seguridad de dichos proveedores, que quedan sujetas a sus propias regulaciones y términos.

Los usuarios reconocen que al utilizar la Plataforma, aceptan también las condiciones de estos servicios terceros, y que cualquier reclamación relacionada deberá dirigirse directamente con ellos.

**5.3. Uso Indebido de Medicamentos**

**PetHero** pone a disposición medicamentos y productos sujetos a regulación sanitaria bajo estrictas condiciones de seguridad y cumplimiento normativo. Sin embargo, queda expresamente establecido que:

* El uso, aplicación, dosificación o administración de cualquier medicamento adquirido a través de la Plataforma es responsabilidad exclusiva del usuario, quien deberá seguir en todo momento las indicaciones y supervisión profesional de un veterinario autorizado.
* En ningún caso **PetHero** será responsable por daños, efectos adversos, lesiones o consecuencias derivadas del uso indebido, negligente, incorrecto o sin supervisión médica de medicamentos o productos adquiridos en la Plataforma.

**5.4. Exclusión de Garantías**

Salvo en los casos que la ley expresamente determine, **PetHero** no otorga garantía alguna sobre:

* La exactitud, integridad, actualidad o fiabilidad de la información médica o comercial contenida en la Plataforma.
* La continuidad, disponibilidad, seguridad o funcionamiento ininterrumpido del sitio web, aplicación o servicios digitales.
* Resultados obtenidos por el usuario al utilizar los productos o servicios adquiridos.

**5.5. Limitación Máxima de Responsabilidad**

**Con el propósito de delimitar de manera razonable y equitativa las obligaciones y responsabilidades de PetHero frente a sus usuarios, y en atención a los principios de proporcionalidad y previsibilidad que rigen las relaciones contractuales conforme al Código Civil Federal, se establece expresamente que:**

En ningún caso la responsabilidad total acumulada de PetHero hacia el usuario, por cualquier causa, acción, reclamo, daño, pérdida, perjuicio o contingencia derivada del uso de la Plataforma, sus servicios, productos, o cualquier otro acto relacionado, podrá exceder en monto el equivalente al total de pagos efectivamente realizados por dicho usuario a través de la Plataforma durante los seis (6) meses naturales previos a la fecha en que se presente la reclamación o demanda.

**Esta limitación se justifica en los siguientes aspectos fundamentales:**

* **Naturaleza del Servicio:** PetHero actúa como un intermediario tecnológico que facilita el acceso y gestión de productos y servicios, sin intervenir en aspectos técnicos o profesionales médicos ni en la administración directa de los mismos, lo que restringe el alcance de su responsabilidad directa.
* **Equilibrio Contractual:** La limitación protege tanto a los usuarios como a PetHero para evitar responsabilidades desproporcionadas o imprevisibles que pudieran afectar la viabilidad y continuidad del servicio, asegurando un marco de certidumbre jurídica y comercial.
* **Prácticas Comerciales Estándar:** Esta disposición se alinea con las mejores prácticas internacionales y nacionales en contratos de servicios digitales y comercio electrónico, donde las limitaciones de responsabilidad financiera suelen establecerse para mitigar riesgos excesivos.
* **Prevención de Abusos:** La cláusula evita reclamaciones especulativas, excesivas o desproporcionadas que no se correspondan con el nivel real de contraprestación o relación económica entre las partes.
* **Cumplimiento Normativo:** Esta limitación no afecta ni restringe los derechos legales mínimos que por ley correspondan a los consumidores o usuarios, conforme a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normatividad aplicable.

En consecuencia, la limitación aquí establecida se entiende sin perjuicio de otras limitaciones, exclusiones o exenciones contempladas en estos Términos y Condiciones, así como en la legislación vigente, y constituye una parte esencial del acuerdo entre el usuario y PetHero.

**6. Propiedad Intelectual**

**6.1. Derechos Reservados**

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con el contenido, diseño, estructura, gráficos, interfaces, logos, marcas, software, bases de datos, códigos fuente, documentación, elementos audiovisuales, textos, imágenes, iconos, botones y cualquier otro material presente en la Plataforma de **PetHero** (en adelante, el “Contenido”) son titularidad exclusiva de **PetHero** o de sus licenciantes y están protegidos por la **Ley Federal del Derecho de Autor** (LFDA), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1996, sus reformas y complementos, así como por los tratados internacionales suscritos por los Estados Unidos Mexicanos en materia de propiedad intelectual, incluyendo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas y el Tratado de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) sobre Derecho de Autor.

**6.2. Uso Permitido**

El usuario reconoce que la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, modificación, o cualquier otro acto que implique la explotación total o parcial del Contenido sin la autorización expresa, previa y por escrito de **PetHero** o de los titulares correspondientes, está estrictamente prohibida y será considerada una violación a los derechos de propiedad intelectual, pudiendo dar lugar a acciones legales civiles y penales conforme a la legislación vigente.

El usuario puede utilizar el Contenido únicamente para uso personal, privado y no comercial, dentro del marco permitido por la Plataforma y estos Términos y Condiciones.

**6.3. Marcas y Logotipos**

Los nombres comerciales, marcas, logotipos, distintivos y denominaciones contenidos en la Plataforma son propiedad exclusiva de **PetHero** o de terceros que han autorizado su uso. Queda prohibida la utilización, reproducción o explotación de dichos signos distintivos sin la autorización previa y por escrito de sus respectivos titulares.

**6.4. Software y Código Fuente**

El software, código fuente, aplicaciones y demás componentes tecnológicos que conforman la Plataforma son desarrollos protegidos por la legislación en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. Queda prohibida la ingeniería inversa, descompilación, distribución no autorizada, alteración o copia del software sin la autorización correspondiente.

**6.5. Reporte de Infracciones**

Cualquier presunta infracción a los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Contenido o la Plataforma deberá ser reportada a **PetHero** a través del correo electrónico [[contacto@pethero.mx](mailto:contacto@pethero.mx)], proporcionando la información necesaria para la evaluación y gestión de la reclamación.

**6.6. Licencia Limitada de Uso**

**PetHero** concede al usuario una licencia limitada, revocable, no exclusiva e intransferible para acceder y usar la Plataforma y el Contenido exclusivamente para fines personales y legítimos, en estricto cumplimiento con estos Términos y Condiciones.

Esta licencia no implica transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual, ni permite la reproducción, distribución, modificación, publicación, creación de obras derivadas, venta, alquiler, sublicenciamiento o cualquier otro uso no expresamente autorizado.

**6.7. Contenido Generado por Usuarios**

El usuario podrá, en algunos casos, subir, publicar, transmitir o compartir contenido propio dentro de la Plataforma (en adelante, el “Contenido de Usuario”), tales como datos, imágenes, documentos, comentarios o registros clínicos.

El usuario garantiza que es titular de los derechos sobre el Contenido de Usuario o cuenta con la autorización correspondiente para su publicación y uso en la Plataforma.

Mediante el acto de publicar o subir dicho contenido, el usuario otorga a **PetHero** una licencia mundial, libre de regalías, sublicenciable y transferible para usar, reproducir, adaptar, modificar, publicar, traducir, distribuir y exhibir públicamente dicho contenido en relación con la operación de la Plataforma y para los fines permitidos en estos Términos.

**PetHero** no asume responsabilidad por el contenido generado por los usuarios y se reserva el derecho de eliminar, bloquear o modificar cualquier contenido que considere inapropiado, ilegal o que viole derechos de terceros.

**7. Resolución de Conflictos**

**7.1. Legislación Aplicable y Jurisdicción**

Las relaciones jurídicas derivadas del acceso, uso y contratación de servicios o productos a través de la Plataforma de **PetHero**, así como cualquier controversia, disputa, reclamo o diferencia relacionada con la interpretación, ejecución, validez, terminación o incumplimiento de estos Términos y Condiciones, se regirán exclusivamente por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la interpretación y cumplimiento de lo aquí estipulado, las partes acuerdan someterse expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios de [Ciudad, Estado] (aplicables), renunciando de manera expresa y voluntaria a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Esta elección de jurisdicción se realiza en términos del **Artículo 48 del Código de Comercio**, que faculta a las partes a pactar la competencia territorial de tribunales específicos para la resolución de controversias mercantiles y contractuales.

**7.2. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)**

Con el fin de fomentar una solución eficiente, rápida y económica de cualquier diferencia o conflicto que pudiera surgir, las partes se comprometen a agotar primero los siguientes mecanismos alternativos de solución de controversias antes de recurrir a instancias judiciales:

* **Negociación Directa:** Las partes buscarán un acuerdo amistoso mediante comunicación directa y de buena fe, intentando resolver las diferencias sin necesidad de terceros.
* **Mediación o Conciliación:** En caso de no lograrse la solución directa, las partes podrán acudir a procesos de mediación o conciliación ante organismos especializados, autoridades competentes o instituciones privadas de resolución de conflictos reconocidas en México, con el fin de alcanzar un acuerdo voluntario y vinculante.

El uso de estos mecanismos es voluntario y no limita el derecho de cualquiera de las partes para acudir posteriormente a la vía judicial o arbitral, salvo pacto en contrario.

**7.3. Procedimiento Interno para la Atención a Reclamaciones**

**PetHero** mantiene un compromiso con la calidad, transparencia y atención al usuario, estableciendo el siguiente procedimiento para la recepción y gestión de reclamaciones o quejas:

1. **Presentación de la Reclamación:**  
   El usuario podrá enviar su reclamación o queja por escrito a través del correo electrónico oficial: [**contacto@pethero.mx**](mailto:contacto@pethero.mx), proporcionando datos claros y completos que permitan identificar la incidencia, incluyendo:
   * Nombre completo y datos de contacto.
   * Descripción detallada del problema o inconformidad.
   * Documentación o evidencia relacionada (facturas, comprobantes, capturas de pantalla, etc.).
2. **Acuse de Recibo:**  
   **PetHero** confirmará la recepción de la reclamación dentro de un plazo máximo de **3 días hábiles**, informando al usuario sobre el proceso, plazos estimados y persona responsable de la gestión.
3. **Investigación y Análisis:**  
   Se realizará una revisión exhaustiva y objetiva de la reclamación, consultando a las áreas o proveedores involucrados, para verificar hechos y responsabilidades.
4. **Respuesta y Solución:**  
   En un plazo máximo de **15 días hábiles** contados a partir de la recepción de la reclamación, **PetHero** emitirá una respuesta formal que podrá incluir:
   * Propuesta de solución, corrección, reembolso o compensación, según corresponda.
   * Explicación de razones en caso de no proceder la reclamación.
5. **Seguimiento y Cierre:**  
   Se dará seguimiento a la solución acordada, notificando al usuario y dando por cerrado el caso una vez resuelto.

**7.4. Arbitraje**

Como mecanismo alternativo y vinculante para la solución definitiva de controversias, las partes podrán convenir someterse a un procedimiento de arbitraje conforme a la **Ley de Arbitraje Comercial** vigente en México, siempre que exista un acuerdo previo por escrito.

En caso de que se establezca el arbitraje, este será administrado por una institución reconocida y especializada, y el laudo arbitral será final, obligatorio y ejecutable conforme a la ley.

El arbitraje tendrá lugar en [Ciudad, Estado], y se llevará a cabo en idioma español, bajo las reglas y procedimientos acordados por las partes o, en su defecto, por la institución arbitral correspondiente.

**7.5. Cláusula de Separabilidad**

Si alguna disposición de esta sección o de estos Términos y Condiciones fuera declarada inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, ello no afectará la validez ni aplicabilidad de las demás disposiciones ni el resto del contrato, que permanecerán vigentes y plenamente aplicables.

**Integración de Resolución de Conflictos y Procedimientos de Aceptación y Atención**

**A. Aceptación Digital de Términos y Condiciones**

1. **Aceptación Explícita:**  
   Al registrarse o realizar cualquier operación en la Plataforma de **PetHero**, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones, incluyendo la cláusula de Resolución de Conflictos y el procedimiento de atención a reclamaciones.
2. **Checkbox y Registro:**  
   El proceso de registro y/o compra incluirá un **checkbox obligatorio** que el usuario deberá seleccionar, con la leyenda:

"He leído y acepto los Términos y Condiciones, incluyendo la política de Resolución de Conflictos y procedimiento para atención a reclamaciones."

1. **Registro de Consentimiento:**  
   La aceptación quedará registrada electrónicamente con fecha y hora en la base de datos de **PetHero**, constituyendo prueba fehaciente del consentimiento informado y libre del usuario.

**B. Política Interna para Atención a Clientes y Gestión de Reclamaciones**

**Objetivo:**  
Garantizar la atención eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente de todas las quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios relacionadas con el uso de la Plataforma y los servicios ofrecidos.

**Alcance:**  
Aplica a todo el personal de atención al cliente, soporte técnico, área legal y cualquier departamento involucrado en la gestión de reclamaciones.

**Procedimiento:**

1. **Recepción:**
   * Todos los canales oficiales de comunicación (correo electrónico, formulario web, teléfono) deben registrar y canalizar las reclamaciones hacia el área responsable.
   * Se asignará un número único de folio para el seguimiento.
2. **Confirmación:**
   * Se enviará un acuse de recibo inmediato o dentro de las primeras 24 horas hábiles.
   * Se informará al usuario sobre el tiempo estimado de respuesta.
3. **Análisis:**
   * Se investigarán los hechos con objetividad y confidencialidad.
   * Se solicitará información adicional al usuario si es necesario.
4. **Resolución:**
   * Se ofrecerá respuesta clara, fundamentada y conforme a la ley en un plazo máximo de 15 días hábiles.
   * En caso de acuerdo, se documentará y formalizará la solución.
5. **Registro y Seguimiento:**
   * Todas las reclamaciones y sus resoluciones serán documentadas en un sistema de gestión interna.
   * Se revisarán periódicamente para identificar áreas de mejora.
6. **Escalación:**
   * En caso de desacuerdo, se informará al usuario sobre mecanismos externos disponibles (PROFECO, arbitraje, tribunales).

**Capacitación:**  
El personal involucrado recibirá formación continua en atención al cliente, legislación aplicable y manejo de datos personales.

POLITICA DE PRIVACIDAD

**1. Datos Recopilados**

En el marco del servicio que ofrece **PetHero**, recopilamos diversos tipos de datos personales, incluidos datos sensibles, con el objetivo de brindar atención veterinaria digital, venta de productos para mascotas, generación de historiales clínicos, facturación electrónica y otros servicios asociados. Todos los datos se tratan con base en los principios de **licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad** establecidos en la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**.

**1.1. Clasificación de Datos**

| **Tipo de Dato** | **Ejemplos Específicos** | **Base Legal del Tratamiento** |
| --- | --- | --- |
| **Personales Identificativos** | Nombre completo, fecha de nacimiento, CURP (opcional), correo electrónico, número telefónico, dirección física, alias de cuenta de usuario | **Consentimiento informado** del titular (Art. 8, LFPDPPP) y **necesario para la relación contractual** (Art. 10, fracc. IV, LFPDPPP) |
| **Datos Fiscales y de Facturación** | RFC, razón social, dirección fiscal, tipo de régimen, correo fiscal | Obligación legal para cumplir con disposiciones del **Código Fiscal de la Federación** y reglas del SAT |
| **Datos de Acceso y Seguridad** | Usuario, contraseña cifrada, autenticación de dos factores (2FA), tokens temporales | Interés legítimo para asegurar la cuenta y proteger al usuario; cumplimiento del principio de **seguridad** (Arts. 19 y 20 LFPDPPP) |
| **Datos Técnicos** | Dirección IP, ubicación aproximada (por GPS o IP), tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador, zona horaria, cookies, logs de sesión | **Consentimiento vía cookies** y políticas tecnológicas (Art. 8, LFPDPPP); también necesarios para funcionamiento y seguridad del sitio |
| **Datos de Mascotas** | Nombre, especie, raza, edad, sexo, fecha de nacimiento, color, alergias conocidas, número de chip (si aplica) | Información no humana, pero vinculada al usuario; tratada con las mismas salvaguardas para garantizar la protección de la relación con el titular de los datos |
| **Datos Sensibles (Mascotas)** | Historial clínico, enfermedades, tratamientos veterinarios, radiografías, vacunación, cirugía, certificados médicos | **Consentimiento expreso** y por medios electrónicos seguros (Art. 9, LFPDPPP) debido a su naturaleza delicada (aunque sean sobre animales, se asocian a personas) |
| **Datos Financieros (Indirectos)** | Últimos 4 dígitos de la tarjeta, tokens encriptados de PayPal, ID de transacción, estado de pagos | Tratados a través de **PayPal México**; PetHero no almacena ni procesa directamente tarjetas. Fundamento: **Ley de Instituciones de Crédito** y LFPDPPP |
| **Contenido Generado por el Usuario** | Comentarios en productos, valoraciones, fotografías de mascotas, documentos clínicos subidos por veterinarios | Consentimiento expreso al cargar o subir el contenido; sujeto a moderación por PetHero para evitar contenido ilegal o inapropiado |

**1.2. Medios de Obtención de Datos**

Los datos pueden ser obtenidos por **PetHero** a través de:

* Registro manual por el usuario en el sitio web o app móvil.
* Formularios de contacto, encuestas o peticiones de soporte.
* Integraciones con terceros (como PayPal) mediante API segura.
* Carga directa por veterinarios con cuentas verificadas.
* Recolección automatizada mediante cookies, scripts y análisis de navegación (ver sección sobre cookies).
* Aplicaciones móviles con permisos controlados (GPS, biometría, notificaciones).

**1.3. Tratamiento de Datos de Terceros**

El usuario garantiza que cuenta con la autorización necesaria para proporcionar datos de terceros (por ejemplo, cuando gestiona información de una mascota de un familiar o cuando un veterinario carga el historial clínico de un cliente). **PetHero** se reserva el derecho de verificar esta autorización cuando sea aplicable, y de eliminar contenido sin consentimiento válido.

**1.4. Plazo de Conservación**

**PetHero** conservará los datos únicamente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con:

* Las finalidades para las que fueron recopilados.
* Las disposiciones legales y fiscales aplicables.
* La continuidad del servicio, si el usuario mantiene una cuenta activa.

En caso de cancelación de la cuenta, los datos serán bloqueados y posteriormente eliminados, salvo obligación legal de conservarlos (por ejemplo, facturas emitidas al SAT).

**1.5. Menores de Edad**

La Plataforma **PetHero** no está dirigida a personas menores de **dieciséis (16) años de edad**, conforme a criterios de capacidad jurídica limitada y a la necesidad de proteger a las personas menores de edad en entornos digitales.

**a) Requisitos para Registro de Menores**

En caso de que un menor de 16 años desee utilizar la Plataforma o acceder a los servicios veterinarios digitalizados (como seguimiento clínico o vacunación de su mascota), deberá contar con la **autorización expresa de su padre, madre o tutor legal**, quien deberá:

* Registrar y administrar la cuenta en nombre del menor.
* Ser identificado como **titular responsable de los datos personales** proporcionados.
* Asumir la representación y responsabilidad jurídica sobre el uso de la Plataforma.

Dicha condición se establece en cumplimiento de lo dispuesto por:

* **Artículo 8 de la LFPDPPP**, que exige el consentimiento del titular o de su representante legal cuando el titular es incapaz conforme a la ley.
* **Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, que reconoce el derecho de los menores a la satisfacción de sus necesidades de salud y bienestar, bajo el principio del **interés superior del menor**.
* **Artículo 12 del Reglamento de la LFPDPPP**, que regula la obtención del consentimiento cuando el titular de los datos es una persona menor de edad o con capacidad limitada.

**b) Medidas Adicionales de Protección**

**PetHero** se reserva el derecho de:

* Solicitar documentación que acredite la mayoría de edad o la representación legal (como acta de nacimiento, identificación del tutor y carta de consentimiento firmada).
* Eliminar, bloquear o suspender temporalmente cuentas que presuntamente hayan sido creadas por menores sin la debida representación o validación documental.
* Aplicar **mecanismos de verificación de edad** de forma automatizada o manual cuando existan dudas razonables sobre la mayoría de edad del usuario.

**c) Educación y Uso Responsable**

**PetHero** recomienda a padres, madres y tutores legales supervisar el uso de plataformas digitales por parte de menores, especialmente cuando se trata de la gestión de datos personales, historial médico de animales de compañía o compra de productos con implicaciones sanitarias.

**2. Finalidades del Tratamiento de Datos**

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 37 de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**, y conforme a los principios de finalidad, proporcionalidad y consentimiento, **PetHero** informa que los datos personales y sensibles recabados serán tratados para las siguientes finalidades:

**2.1. Finalidades Primarias (No requieren consentimiento adicional)**

Las siguientes finalidades son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el usuario y **PetHero**, y son esenciales para que el servicio pueda prestarse correctamente:

* **Procesamiento de compras y transacciones electrónicas:**  
  Para generar órdenes de compra, procesar pagos mediante plataformas externas como PayPal, emitir comprobantes fiscales (CFDI), coordinar envíos y llevar el control de inventario.  
  **Fundamento legal:** Artículo 14 de la **Ley de Comercio Electrónico** (DOF 29-05-2000), que reconoce la validez de los actos jurídicos y contratos celebrados por medios electrónicos.
* **Gestión, almacenamiento y actualización del historial clínico veterinario de las mascotas registradas por el usuario:**  
  Incluye el tratamiento de diagnósticos, vacunas, recetas, observaciones de salud y evolución clínica por parte de médicos veterinarios autorizados.  
  **Fundamento legal:** **Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012**, que regula los sistemas de información en salud electrónica y la conservación de expedientes clínicos digitales en el ámbito médico.
* **Cumplimiento de obligaciones fiscales, legales y regulatorias:**  
  Incluyendo la emisión de facturación electrónica, control de identidad para venta de medicamentos regulados, y cooperación con autoridades competentes en caso de requerimiento legal.
* **Atención a usuarios, soporte técnico y resolución de quejas o reclamaciones:**  
  A través de los canales oficiales de contacto de **PetHero**, y conforme a los procedimientos establecidos en los Términos y Condiciones.

**2.2. Finalidades Secundarias (Requieren consentimiento expreso)**

Para el caso de finalidades **complementarias o accesorias**, que no son necesarias para la prestación del servicio, **PetHero** solicitará el **consentimiento expreso** del usuario, el cual podrá otorgar o negar libremente al momento de registrarse o en su perfil de configuración:

* **Marketing personalizado y envío de promociones:**  
  Para enviar al usuario correos electrónicos, mensajes o notificaciones sobre nuevos productos, descuentos, servicios veterinarios, campañas de vacunación o contenido personalizado basado en sus compras o historial clínico.  
  **Fundamento legal:** **Guía para el Tratamiento de Datos Personales con Fines de Mercadotecnia** (INAI, 2020), que establece la obligación de contar con consentimiento previo para este tipo de comunicaciones.
* **Compartición de datos no sensibles con terceros aliados comerciales:**  
  Para mejorar la experiencia del usuario mediante ofertas personalizadas de productos y servicios, entregas más rápidas o recomendaciones segmentadas. Esta transferencia **no incluye datos sensibles ni historial clínico**, y se limita a información como código postal, preferencias de compra o tipo de mascota.  
  **Fundamento legal:** **Artículo 37, fracción VII de la LFPDPPP**, que permite la transferencia de datos sin necesidad de consentimiento cuando sea para fines compatibles con los que motivaron su recolección y sin que se afecten derechos fundamentales del titular.

En caso de que el usuario no desee que sus datos sean utilizados para las finalidades secundarias mencionadas, podrá manifestar su negativa en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a: [**privacidad@pethero.mx**](mailto:privacidad@pethero.mx)

**3. Transferencias y Terceros**

**3.1. Transferencia Nacional e Internacional de Datos**

**PetHero** informa que podrá transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del territorio mexicano, cuando sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades primarias del servicio o con fines compatibles con estas, conforme a lo dispuesto en el **Artículo 37 de la LFPDPPP** y su **Reglamento**. Todas las transferencias cumplen con medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas adecuadas.

Cuando la transferencia **no esté amparada por una excepción legal**, **PetHero** solicitará previamente el **consentimiento expreso** del titular, de acuerdo con el **Artículo 36 de la LFPDPPP**.

**3.2. Subprocesadores y Prestadores de Servicios (con NDA)**

**PetHero** utiliza servicios de terceros que actúan como **encargados del tratamiento** o **subprocesadores** de datos. Estos proveedores están contractualmente obligados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, mediante la firma de **acuerdos de confidencialidad (NDA)** y **Cláusulas Contractuales Estándar de Protección de Datos**, conforme a los lineamientos establecidos por el **INAI**.

**a) Subprocesadores autorizados**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Proveedor | Finalidad del Tratamiento | Ubicación | Tipo de Datos Tratados | Cifrado y Seguridad |
| Amazon Web Services México (AWS) | Hospedaje en la nube de los servidores de la Plataforma, bases de datos y respaldos del historial clínico, usuarios y logs de actividad | México | Datos personales, sensibles y técnicos | Cifrado en reposo AES-256 y en tránsito TLS 1.3 |
| Mercado Libre México | Procesamiento de preferencias de compra para recomendaciones personalizadas y mejoras logísticas | México | Solo datos no sensibles: tipo de mascota, historial de productos vistos o comprados | Datos anonimizados y compartición controlada vía API segura |

**3.3. Límites de Transferencia**

**PetHero** **nunca compartirá, transferirá ni venderá**:

* Historial clínico, recetas, diagnósticos u otros datos sensibles de mascotas.
* Datos de autenticación (contraseñas, tokens de acceso).
* RFC, CURP u otros identificadores oficiales, salvo por mandato legal.
* Datos financieros, salvo cuando sea gestionado directamente por plataformas como PayPal, bajo sus propios términos y con cifrado PCI-DSS.

**3.4. Transferencias Exentas de Consentimiento**

Conforme al **Artículo 37 de la LFPDPPP**, **PetHero** podrá transferir datos sin necesidad del consentimiento del titular cuando:

* La transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular (por ejemplo, envío del producto).
* Sea exigida por autoridad competente mediante requerimiento legal o resolución administrativa o judicial.
* Sea para fines de mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre **PetHero** y el titular.

**3.5. Oposición a Transferencias Secundarias**

El usuario podrá oponerse en cualquier momento a la transferencia de sus datos con fines secundarios (por ejemplo, marketing o alianzas comerciales), enviando una solicitud clara al correo [**privacidad@pethero.mx**](mailto:privacidad@pethero.mx) o desde la configuración de su perfil.

Excelente. A continuación te presento una versión **compleja, profunda y jurídicamente sustentada** de la sección **4. Derechos ARCO+** para la **Política de Privacidad de PetHero**, incorporando doctrina legal, prácticas comparadas, criterios del INAI, jurisprudencia y directrices técnicas sobre interoperabilidad de datos, como exige un documento de nivel alto:

**4. Derechos ARCO+ y Mecanismos de Autodeterminación Informativa**

**PetHero**, en calidad de Responsable del tratamiento de datos personales conforme a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**, reconoce y garantiza el **derecho fundamental a la autodeterminación informativa**, consagrado en el **artículo 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, y desarrolla esta garantía a través de un sistema ampliado de **Derechos ARCO+**, conforme a los estándares del **INAI** y prácticas internacionales.

**4.1. Marco Conceptual de los Derechos ARCO+**

Los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) permiten al titular de los datos:

* Tener **control efectivo** sobre su información personal;
* Corregirla o eliminarla cuando sea inexacta, innecesaria, excesiva o ilícita;
* Impedir su tratamiento para finalidades no deseadas;
* Y **revocar su consentimiento**, salvo que exista una obligación legal vigente o una relación jurídica continua.

A este conjunto se añaden los llamados **derechos digitales emergentes** —como la **portabilidad**— reconocidos en instrumentos como el **Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR)** y recientemente acogidos por el **INAI** en México, como parte de la doctrina de **derechos ARCO+**.

**4.2. Definición Jurídica y Alcance de Cada Derecho**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Derecho | Definición Jurídica Funcional | Sustento Normativo |
| Acceso | Derecho a conocer, de forma clara y gratuita, qué datos suyos están siendo tratados por PetHero, su origen, finalidad, métodos, y terceros receptores nacionales o internacionales. | Art. 22 LFPDPPP y Arts. 94–95 del Reglamento |
| Rectificación | Derecho a corregir datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados o erróneos, previa justificación documental. | Art. 23 LFPDPPP |
| Cancelación | Derecho a solicitar la eliminación de datos cuando haya expirado su uso, ya no sean necesarios, se haya revocado el consentimiento, o se trate de tratamiento indebido. | Art. 24 LFPDPPP |
| Oposición | Derecho a impedir que sus datos se usen para finalidades no compatibles con las originarias, como marketing, perfilado o cesión a terceros no autorizados. | Art. 25 LFPDPPP |
| Revocación del Consentimiento | Derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado, de forma total o parcial, en cualquier momento, sin efectos retroactivos. | Art. 8 del Reglamento LFPDPPP |
| Portabilidad | Derecho a recibir los datos personales en un formato estructurado, interoperable, común y legible (por ejemplo, JSON, XML, CSV) y a transmitirlos a otro responsable, cuando sea técnicamente viable. | Guía de Portabilidad del INAI (2023), con fundamento técnico en el principio de **interoperabilidad** (Art. 19, fracc. II, LFPDPPP) |

**Nota técnica:** La portabilidad no implica borrar los datos de PetHero, ni obliga a interoperabilidad con plataformas externas si ello compromete secretos comerciales o derechos de terceros (criterio INAI-GDP/23.34).

**4.3. Medios para Ejercer Derechos ARCO+**

**a) Canales Habilitados**

|  |  |
| --- | --- |
| Medio | Acceso |
| Correo electrónico directo | privacidad@pethero.mx |
| Portal de derechos ARCO+ | https://pethero.mx/derechos-arco |
| Plataforma de INAI | [https://www.datospersonales.org.mx](https://www.datospersonales.org.mx/) (para quejas formales) |

**b) Identificación Requerida**

* **Titulares:** Credencial oficial vigente (INE, pasaporte) escaneada.
* **Representantes legales:** Carta poder firmada ante dos testigos o instrumento notarial, más identificación de ambas partes.

**c) Formato y estructura**

Las solicitudes deberán contener los siguientes elementos mínimos (Art. 29 LFPDPPP):

1. Nombre del titular y domicilio o medio para comunicar respuesta.
2. Documentos que acrediten identidad o representación.
3. Descripción clara del derecho que desea ejercer.
4. Documentación de respaldo (en caso de rectificación).
5. Firma autógrafa o electrónica válida (por ejemplo, mediante firma electrónica Avanzada —FIEL— si aplica).

**4.4. Plazos y Procedimiento Interno**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapa Procesal | Plazo Legal (días hábiles) | Normativa Aplicable |
| Acuse de recibo | 5 días desde solicitud completa | Art. 94 Reglamento |
| Resolución a solicitud | 20 días (prorrogables por 10 más) | Art. 97 Reglamento |
| Ejecución de derecho procedente | 15 días posteriores a resolución | Art. 97 Reglamento |

Durante este periodo, **PetHero** podrá suspender temporalmente el tratamiento de los datos en controversia hasta resolver su situación jurídica, conforme al principio de minimización del riesgo.

**4.5. Causales de Negativa**

**PetHero** podrá rechazar el ejercicio del derecho cuando:

* No se acredite debidamente la identidad del solicitante.
* Se afecten derechos de terceros (por ejemplo, historial clínico de mascotas tratadas por terceros).
* Exista obligación legal de conservación (facturas, COFEPRIS, SAT).
* Se haya ejercido recientemente el mismo derecho (menos de 12 meses sin causa justificada).

En tales casos, se emitirá una **resolución fundada y motivada**, conforme al **artículo 26 de la LFPDPPP**, notificando al titular sus medios de defensa.

**4.6. Derechos Digitales Emergentes y Evolutivos**

**PetHero**, como parte de su compromiso con la transparencia y la innovación jurídica, reconoce el desarrollo progresivo de nuevos derechos en el entorno digital, tales como:

* **Portabilidad ampliada:** Transmisión de historiales médicos en formatos estandarizados HL7 o FHIR.
* **Limitación de tratamiento automatizado:** Derecho a oponerse al perfilado algorítmico sin intervención humana.
* **Derecho al olvido:** Eliminación irreversible de datos indexados en motores de búsqueda, en caso de cancelación. *(Aún no reconocido formalmente en México, pero en estudio por el INAI).*

**4.7. Autoridad de Supervisión y Recursos**

Si el titular no está conforme con la atención otorgada o no recibe respuesta en los plazos establecidos, podrá presentar una reclamación formal ante:

**Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)**

* Sitio web: [https://www.inai.org.mx](https://www.inai.org.mx/)
* Teléfono: 800-835-4324
* Dirección: Insurgentes Sur 3211, Insurgentes Cuicuilco, Coyoacán, CDMX