DOCUMENTO CONTRACTUAL

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

RECOBRO | CARTERA AL DÍA

Servicio SaaS para gestión de cartera, cobranza, seguimiento de promesas, comprobantes y herramientas de apoyo basadas en IA.

Proveedor actual	Marco Vinicio Riofrio Domimguez - persona natural con RUC
RUC	1105002156001
Domicilio / jurisdicción	Ecuador
Correo contractual y de soporte	info@recobro.site
Fecha de vigencia	05 de octubre de 2026

Estado jurídico actual: Recobro es operado actualmente por una persona natural con RUC y no por una S.A.S. u otra compañía constituida. El presente contrato identifica al proveedor como persona natural. Si posteriormente se constituye una sociedad, la relación contractual y los activos deberán regularizarse y, de ser necesario, transferirse o novarse de forma documentada.

Contenido

1. Identificación y aceptación
2. Definiciones
3. Objeto y alcance del servicio
4. Registro, cuenta y seguridad del usuario
5. Uso permitido y responsabilidades del cliente
6. Inteligencia artificial, OCR y WhatsApp
7. Planes, precios, prueba, pagos y renovaciones
8. Propiedad intelectual y contenido del cliente
9. Protección de datos personales
10. Retención, eliminación y comprobantes
11. Seguridad, continuidad y disponibilidad
12. Soporte y mantenimiento
13. Suspensión, terminación y cierre de cuenta
14. Responsabilidad y exclusiones
15. Modificaciones, comunicaciones y versión aplicable
16. Ley aplicable y solución de controversias
17. Contacto y notificaciones
18. Aceptación electrónica
Anexo A. Planes y condiciones comerciales
Anexo B. Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos

1. Identificación y aceptación

1.1. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de Recobro, plataforma digital operada actualmente por el proveedor identificado en la portada de este documento.

1.2. Al registrarse, activar una cuenta, iniciar una suscripción o aceptar expresamente estos Términos dentro de la plataforma, el usuario declara haberlos leído y aceptarlos. La aceptación podrá acreditarse mediante el mecanismo electrónico habilitado en Recobro.

1.3. Estos Términos se complementan con la Política de Privacidad y cualquier documento comercial, anexo, orden de servicio o acuerdo particular que se incorpore expresamente al contrato.

1.4. Cuando una persona actúe en nombre de una empresa, declara contar con facultades suficientes para obligarla frente al proveedor.

2. Definiciones

Recobro: la plataforma SaaS, sitio web, aplicaciones, módulos y servicios asociados de gestión de cartera y cobranza.

Proveedor: Marco Vinicio Riofrio Domimguez, persona natural titular del RUC indicado en este documento, mientras no exista una entidad societaria que asuma formalmente la operación.

Cliente: la persona natural o jurídica que crea y utiliza una cuenta de Recobro para su propia actividad.

Deudor: la persona cuyos datos, obligaciones o pagos son gestionados por el Cliente dentro de Recobro.

Cuenta: credenciales y espacio lógico asignado al Cliente para utilizar Recobro.

Comprobante: imagen, archivo o información relacionada con una evidencia de pago cargada por el Cliente o sus clientes/deudores.

IA: funciones de inteligencia artificial utilizadas para generar mensajes, apoyar análisis, clasificar información o extraer datos de documentos.

OCR: función de extracción de datos desde imágenes de comprobantes mediante visión artificial.

Periodo de prueba: periodo gratuito de hasta quince (15) días ofrecido de acuerdo con las condiciones de la plataforma.

3. Objeto y alcance del servicio

3.1. Recobro proporciona herramientas para organizar y gestionar cartera, registrar deudores y ventas a crédito, clasificar riesgo, generar mensajes, gestionar promesas de pago, procesar determinados comprobantes, generar reportes y otras funciones que se encuentren efectivamente habilitadas en el plan contratado.

3.2. La plataforma es una herramienta tecnológica de apoyo. Recobro no es, por sí mismo, una entidad financiera, pasarela de pagos, agregador financiero, custodio de fondos, agencia de cobranza ni asesor jurídico del Cliente.

3.3. El Proveedor no garantiza que una deuda determinada sea recuperada, ni que un deudor responda, prometa pagar o cumpla un convenio. La existencia, legitimidad, monto, exigibilidad y condiciones de cada deuda son responsabilidad del Cliente.

3.4. Las funciones y límites disponibles dependen del plan vigente, la versión del producto y cualquier limitación técnica o comercial comunicada en la plataforma.

4. Registro, cuenta y seguridad del usuario

1. El Cliente debe proporcionar información suficiente, veraz y actualizada para crear su cuenta y contratar el servicio.
2. Las credenciales de acceso son personales y deben mantenerse confidenciales. El Cliente responde por la actividad realizada desde su cuenta mientras no notifique un uso no autorizado.

3. El Cliente debe informar al Proveedor tan pronto como razonablemente sea posible sobre accesos sospechosos, pérdida de credenciales o incidentes de seguridad relacionados con su cuenta.
4. El Cliente no podrá compartir una cuenta de manera que permita el acceso no autorizado a información de terceros ni eludir los límites del plan contratado.
5. El Proveedor podrá implementar controles adicionales de autenticación y seguridad de forma progresiva. La autenticación de dos factores (2FA/MFA) forma parte del roadmap de seguridad del producto y deberá implementarse conforme al crecimiento y evaluación de riesgo.

5. Uso permitido y responsabilidades del Cliente

5.1. El Cliente utilizará Recobro exclusivamente para fines lícitos y relacionados con su actividad comercial o profesional.

5.2. El Cliente es responsable de contar con una base jurídica adecuada para recopilar, almacenar y utilizar los datos de sus clientes/deudores, y de entregar las informaciones y avisos de privacidad que correspondan.

5.3. El Cliente deberá usar los canales de cobranza de manera legítima, razonable y no abusiva. Está prohibido utilizar Recobro para amenazas, hostigamiento, discriminación, suplantación, engaño, fraude, spam ilícito o reclamación de obligaciones inexistentes o manifiestamente indebidas.

5.4. El Cliente debe revisar los mensajes generados por IA, comprobar los montos y datos, y verificar cualquier información extraída de comprobantes antes de registrar un abono o cancelar una deuda.

5.5. El Cliente no deberá introducir en Recobro contraseñas, llaves privadas, tokens, claves API u otros secretos que no sean necesarios para la finalidad del servicio.

6. Inteligencia artificial, OCR y WhatsApp

TRANSPARENCIA DE LA VERSIÓN ACTUAL

A la fecha de esta versión, el envío de WhatsApp no es autónomo: al presionar la opción de envío, Recobro abre WhatsApp mediante un enlace tipo wa.me y el Cliente realiza el último clic de envío. La integración oficial de WhatsApp Business/Meta para envío automático no está actualmente habilitada.

6.1. La IA puede generar textos, sugerir respuestas, detectar o registrar promesas de pago, apoyar la clasificación de riesgo y extraer información de documentos. Estas funciones son asistivas y pueden contener errores.

6.2. La clasificación de riesgo no constituye una decisión crediticia ni jurídica automática y no sustituye el criterio del Cliente. El Cliente debe revisar las decisiones o acciones que adopte con base en dicha clasificación.

6.3. Para OCR, el creador declara una precisión aproximada actual del 98%; esta cifra es una referencia interna y no constituye garantía contractual de exactitud. El sistema puede equivocarse por calidad de imagen, formato o alteraciones del comprobante.

6.4. Según la información técnica entregada para esta versión, los comprobantes son procesados dentro del sistema de Recobro y actualmente no se envían a un proveedor externo de IA/OCR específicamente para su lectura. Cualquier cambio relevante en este punto deberá reflejarse en la documentación de privacidad y, cuando corresponda, en los acuerdos con Clientes.

6.5. El Cliente debe revisar los resultados de OCR y validación antes de aplicar un abono o considerar una deuda cancelada. Recobro no asume la responsabilidad de confirmar por sí solo que una transferencia efectivamente haya ingresado a la cuenta bancaria del Cliente.

7. Planes, precios, prueba, pagos y renovaciones

7.1. Los precios vigentes a la fecha de esta versión se detallan en el Anexo A. El precio publicado por plan se presenta con IVA incluido, sujeto a la tarifa y tratamiento tributario aplicables en cada caso.

7.2. El periodo de prueba es de hasta quince (15) días, sujeto a la modalidad de activación vigente. El Proveedor podrá limitar, suspender o no extender pruebas sucesivas cuando se detecte abuso o cuentas duplicadas.

7.3. Actualmente el pago se realiza mediante transferencia directa a la cuenta bancaria que el Proveedor indique al Cliente. La elección de este mecanismo busca reducir costos de intermediación y evitar trasladar comisiones al precio del servicio.

7.4. La suscripción se activará o renovará una vez verificado el pago correspondiente. En la modalidad actual no se requiere una tarjeta para efectuar el cobro.

7.5. Existe descuento anual equivalente a un (1) mes sin costo en el plan Básico y dos (2) meses sin costo en los planes Pro y Enterprise, según la oferta comercial vigente.

7.6. El Proveedor podrá modificar precios, límites, características o promociones para periodos futuros, procurando informar el cambio antes del siguiente periodo de servicio. Los cambios no afectarán un periodo ya pagado, salvo obligación legal en contrario.

7.7. En caso de terminación por decisión del Cliente, cualquier reembolso se regirá por la política comercial publicada y por los derechos irrenunciables establecidos por la legislación aplicable. Ninguna disposición de estos Términos pretende limitar derechos obligatorios del consumidor.

8. Propiedad intelectual y contenido del Cliente

8.1. El código fuente, arquitectura, marca, nombre comercial, logotipo, interfaces, documentación, textos y demás activos de Recobro pertenecen actualmente al Proveedor, según la información entregada para este documento, sin perjuicio de licencias o componentes de terceros que correspondan.

8.2. La plataforma fue desarrollada utilizando tecnología y herramientas de Emergent. El creador declara tener el código completo sincronizado y/o extraído externamente, bajo su control mediante un repositorio GitHub, y declara que el sistema es migrable fuera de Emergent. Estos aspectos deberán mantenerse documentados y verificables.

8.3. El Cliente conserva la titularidad sobre la información y contenido que cargue, sin perjuicio de la licencia limitada necesaria para que Recobro pueda almacenarlo, procesarlo, mostrarlo y realizar las operaciones requeridas para prestar el servicio.

8.4. Se prohíbe copiar, revender, sublicenciar, descompilar, realizar ingeniería inversa o explotar la plataforma fuera de los usos permitidos por estos Términos, salvo cuando una norma imperativa establezca lo contrario.

8.5. Si el Proveedor constituye posteriormente una sociedad y transfiere a ella los activos de Recobro, podrá instrumentar la cesión o reorganización contractual correspondiente, respetando la legislación aplicable y las obligaciones frente a los Clientes.

9. Protección de datos personales

9.1. Recobro reconoce la aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (LOPDP), su Reglamento General y la normativa emitida por la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP), sin perjuicio de otras normas que resulten aplicables según el país y tratamiento.

9.2. En la medida en que el Cliente cargue datos de sus clientes/deudores para gestionar la cartera, el Cliente actuará como responsable del tratamiento de esos datos y Recobro actuará como encargado del tratamiento, en la medida prevista por la LOPDP.

9.3. El tratamiento por parte de Recobro se limita a las finalidades necesarias para prestar, proteger, mantener, mejorar y documentar el servicio, conforme a las instrucciones del Cliente y a la ley. Recobro no venderá los datos del Cliente ni de sus deudores para fines comerciales propios.

9.4. El Cliente declara y garantiza que tiene legitimación para cargar y tratar la información que incorpora a Recobro y que no utilizará la plataforma para fines ilegales. El Cliente debe atender, en primera instancia, las solicitudes de los titulares de datos cuando tenga la condición de responsable.

9.5. Recobro prestará asistencia razonable al Cliente para atender derechos de los titulares y obligaciones de seguridad que correspondan al rol de encargado. Cuando el Proveedor determine por cuenta propia finalidades y medios de un tratamiento específico, dicho tratamiento podrá quedar sujeto a las obligaciones que correspondan a un responsable respecto de esa actividad concreta.

9.6. La relación de encargo de tratamiento se desarrolla en el Anexo B de este documento. Este anexo busca cubrir los elementos que la normativa ecuatoriana exige para el tratamiento por cuenta de un responsable, incluidos objeto, duración, naturaleza, finalidad, categorías de datos y obligaciones del encargado.

9.7. Recobro podrá utilizar proveedores tecnológicos necesarios para infraestructura, almacenamiento, mensajería, seguridad, correo u otros servicios auxiliares, sujetos a condiciones de confidencialidad y protección de datos. La lista de subencargados y la ubicación concreta de la infraestructura deberán mantenerse actualizadas en la documentación de privacidad interna/publicable.

10. Retención, eliminación y comprobantes

10.1. La política operativa declarada para esta versión es la siguiente: cuando un deudor ya ha cancelado su obligación, sus datos se eliminan permanentemente aproximadamente un mes después de la cancelación, salvo que una obligación legal o una necesidad contractual legítima exija otra conservación.

10.2. Para deudores que aún no han cancelado, el creador declara que determinada información operativa puede mantenerse durante aproximadamente tres (3) a cinco (5) meses, según necesidad del servicio y estado de la cuenta. Este plazo deberá alinearse técnicamente con la política de privacidad definitiva.

10.3. Los comprobantes se mantienen hasta un máximo operativo de cinco (5) comprobantes por cuenta/flujo. Al superar ese límite, el comprobante más antiguo se elimina automáticamente, conforme a la configuración vigente.

10.4. La eliminación se realizará de acuerdo con las capacidades técnicas de los sistemas, backups y proveedores. Cuando exista una obligación legal de conservación, la información se mantendrá únicamente durante el plazo necesario y bajo medidas de protección adecuadas.

10.5. El Cliente puede solicitar el cierre de su cuenta y la eliminación de sus datos mediante el correo de contacto. La eliminación se realizará conforme a los términos de servicio, obligaciones legales y capacidades técnicas de respaldo.

11. Seguridad, continuidad y disponibilidad

11.1. El Proveedor implementará medidas técnicas, administrativas, físicas y organizativas razonables y proporcionales al riesgo para proteger la información bajo su control.

11.2. El creador declara que el código del sistema está extraído externamente y bajo control del creador mediante GitHub, y que el sistema puede migrarse fuera de Emergent. El sistema fue diseñado para continuar funcionando durante un tiempo limitado incluso si el creador deja temporalmente de administrarlo; esto no constituye una garantía de continuidad permanente ni un SLA.

11.3. El sistema actualmente depende de proveedores tecnológicos. El creador estima que aproximadamente 50% de la operación depende de un único proveedor o grupo estrechamente relacionado de proveedores. Esta dependencia deberá reducirse progresivamente mediante arquitectura, contratos, backups y planes de contingencia.

11.4. Recobro podrá realizar mantenimientos, actualizaciones, correcciones y cambios de infraestructura. Cuando sea razonable, se intentará realizarlos causando la menor interrupción posible.

11.5. En caso de un incidente de seguridad que involucre datos personales, el Proveedor gestionará la situación y realizará las notificaciones que correspondan conforme a la legislación aplicable, utilizando el correo asociado a la cuenta del Cliente cuando corresponda.

12. Soporte y mantenimiento

12.1. El nivel de soporte depende del plan contratado. El plan Básico tiene soporte/acompañamiento limitado; Pro dispone de funcionalidades más amplias con algunas limitaciones; Enterprise incluye acceso a asesoría personalizada, de acuerdo con la oferta comercial vigente.

12.2. Las mejoras y actualizaciones pueden cambiar la interfaz, el comportamiento o determinadas funciones. El Proveedor procurará mantener la continuidad de los datos y funciones esenciales, pero no garantiza que una función beta o de roadmap llegue a producción en una fecha determinada.

12.3. Las integraciones con terceros, incluido WhatsApp, pueden verse afectadas por cambios de políticas, APIs, precios o disponibilidad del proveedor externo.

13. Suspensión, terminación y cierre de cuenta

13.1. El Cliente puede solicitar la cancelación de su suscripción. Las condiciones económicas aplicables serán las de la política comercial vigente y la legislación aplicable.

13.2. El Proveedor podrá suspender o terminar una cuenta cuando exista impago, uso ilícito, riesgo de seguridad, abuso del servicio, intento de vulnerar la plataforma, fraude o incumplimiento material de estos Términos.

13.3. Cuando sea posible y seguro hacerlo, el Proveedor procurará notificar la suspensión y permitir subsanar el incumplimiento, excepto cuando exista riesgo inmediato o una obligación legal que impida hacerlo.

13.4. Tras la terminación, los datos se conservarán y eliminarán conforme al apartado 10 y al Anexo B. El Cliente debe solicitar y conservar las exportaciones que necesite antes del cierre.

14. Responsabilidad y exclusiones

14.1. Recobro es una herramienta de apoyo y no garantiza resultados de cobranza, exactitud absoluta del OCR, respuesta de los deudores, disponibilidad de WhatsApp, funcionamiento continuo de terceros o recuperación de una deuda concreta.

14.2. El Cliente es responsable de la existencia y legitimidad de las deudas, de la calidad de los datos cargados, de los mensajes que envíe, de las decisiones tomadas con base en las sugerencias de IA y de la relación con sus clientes/deudores.

14.3. El Proveedor no será responsable por daños derivados exclusivamente de información falsa o incompleta proporcionada por el Cliente, fallas de terceros fuera de su control, uso indebido de la plataforma, interrupciones de internet del Cliente, fuerza mayor o actos de terceros que superen las medidas razonables implementadas.

14.4. En la medida permitida por la ley, la responsabilidad contractual total del Proveedor por hechos imputables a Recobro se limitará al importe efectivamente pagado por el Cliente a Recobro durante los tres (3) meses anteriores al hecho que origine la reclamación. Esta limitación no se aplicará en la medida en que la ley prohíba limitar la responsabilidad, ni a supuestos de dolo o aquellos que legalmente no puedan ser excluidos.

14.5. Nada en estos Términos limita derechos irrenunciables reconocidos por la legislación de protección al consumidor, protección de datos u otras normas imperativas.

15. Modificaciones, comunicaciones y versión aplicable

15.1. El Proveedor podrá actualizar estos Términos cuando exista un cambio de servicio, legal, tecnológico o comercial. La versión vigente se identificará por fecha y número de versión y estará disponible en el sitio web o plataforma.

15.2. Los cambios sustanciales se comunicarán con antelación razonable cuando ello sea posible y no afectarán retroactivamente condiciones ya pagadas, salvo exigencia legal.

15.3. El uso continuado del servicio después de la entrada en vigor de una nueva versión implicará aceptación, siempre que la ley permita dicha modalidad y el Cliente haya tenido acceso a la nueva versión.

16. Ley aplicable y solución de controversias

16.1. Estos Términos se regirán por las leyes de la República del Ecuador, sin perjuicio de normas imperativas del país del Cliente o de los titulares de datos cuando resulten aplicables.

16.2. Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier desacuerdo mediante comunicación escrita al correo contractual antes de acudir a la autoridad competente.

16.3. Cuando corresponda, las controversias se someterán a las autoridades y órganos jurisdiccionales competentes de Ecuador, respetando los fueros y derechos irrenunciables aplicables a consumidores o a otras partes protegidas por la ley.

17. Contacto y notificaciones

17.1. El correo principal del Proveedor para temas contractuales, soporte y privacidad es: info@recobro.site.

17.2. El Cliente debe mantener actualizado el correo asociado a su cuenta. Las comunicaciones enviadas a dicha dirección se considerarán el canal ordinario de contacto mientras no exista otro mecanismo contractual acordado.

18. Aceptación electrónica

Al marcar la casilla de aceptación, pulsar el botón equivalente o utilizar el mecanismo electrónico habilitado para contratar el servicio, el Cliente declara que ha leído y aceptado estos Términos y la Política de Privacidad aplicable. Recobro deberá conservar evidencia de la versión aceptada, fecha y mecanismo de aceptación de acuerdo con sus capacidades técnicas y la legislación aplicable.

Anexo A. Planes y condiciones comerciales

Los siguientes valores corresponden a la información proporcionada por el creador para esta versión y deben coincidir con la página comercial al momento de publicar. Las funciones pueden estar sujetas a límites, consumo razonable y cambios de versión.

Plan	Precio mensual	Deudores	IA / WhatsApp	Comprobantes / OCR	Cotizaciones	Soporte / asesoría
Básico	$12.99	30	Limitado	No tiene acceso	No	Limitado / autoservicio
Pro	$19.99	150	Funcional con límites	OCR y validación con límites	Sí	Estándar con algunas limitaciones
Enterprise	$49.99	500	Completo según oferta	Completo	Sí	Asesoría personalizada

Condiciones adicionales declaradas por el creador:

- El precio publicado se maneja con IVA incluido, sujeto al tratamiento tributario vigente.
- Periodo de prueba: hasta 15 días, sujeto a activación y condiciones de la plataforma.
- Pago actual: transferencia bancaria directa a la cuenta indicada por el Proveedor, con el objetivo de reducir comisiones de medios de pago.
- Descuento anual: 1 mes sin costo en Básico y 2 meses sin costo en Pro y Enterprise.
- El Proveedor podrá revisar precios si aumentan de forma material los costos de IA, OCR, infraestructura o mensajería, comunicando los cambios para periodos futuros.
- La página vigente del producto define los límites operativos exactos cuando una función tenga una cuota, consumo o limitación técnica no detallada en este Anexo.

Anexo B. Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos Personales

Este Anexo forma parte de los Términos y Condiciones cuando el Cliente utiliza Recobro para almacenar o procesar datos personales de sus clientes, deudores u otras personas por cuenta del Cliente.

B.1. Objeto

Recobro tratará datos personales por cuenta del Cliente únicamente para prestar las funcionalidades contratadas: gestión de cartera, cobranza, generación y apoyo de mensajes, gestión de promesas, procesamiento de comprobantes, reportes, mantenimiento, seguridad y soporte.

B.2. Duración

El tratamiento tendrá la duración del contrato y continuará únicamente por los plazos necesarios para cierre, respaldo, cumplimiento legal y eliminación previstos en estos Términos y la Política de Privacidad.

B.3. Naturaleza

El tratamiento puede comprender recopilación, registro, almacenamiento, consulta, organización, extracción, uso, actualización, visualización, generación de reportes, eliminación y otras operaciones necesarias para ejecutar el servicio.

B.4. Finalidad

La finalidad será exclusivamente la prestación, seguridad, soporte, mantenimiento y mejora controlada de Recobro, sin uso comercial de los datos del Cliente o sus deudores fuera de lo permitido por la ley y por las instrucciones del Cliente.

B.5. Categorías de titulares

Clientes del Cliente, compradores, deudores, personas de contacto y otras personas cuyos datos el Cliente haya incorporado legítimamente a la cartera.

B.6. Categorías de datos

Nombres, teléfonos, correos, montos de deuda, historial de pagos, fechas, promesas de pago, información ingresada por el Cliente y datos presentes en comprobantes de pago. No deberán cargarse categorías especiales innecesarias.

B.7. Instrucciones

El Cliente determina la finalidad de gestionar su cartera y entrega las instrucciones necesarias para prestar el servicio. Recobro no utilizará los datos para una finalidad distinta a la autorizada, salvo obligación legal.

B.8. Confidencialidad

El Proveedor mantendrá la confidencialidad de los datos y limitará el acceso interno a las personas o servicios que lo necesiten para prestar, mantener o proteger la plataforma.

B.9. Subencargados

Recobro podrá contar con proveedores tecnológicos que actúen por su cuenta para infraestructura, alojamiento, almacenamiento, correo, seguridad o funcionalidades auxiliares, siempre que se impongan obligaciones compatibles de confidencialidad y protección de datos. El listado de subencargados deberá mantenerse actualizado.

B.10. Seguridad

El Proveedor adoptará medidas técnicas y organizativas razonables según el riesgo, y documentará los controles relevantes. El nivel de seguridad deberá evolucionar conforme aumenten el volumen, sensibilidad y alcance del tratamiento.

B.11. Derechos de los titulares

Recobro prestará asistencia razonable para que el Cliente pueda atender solicitudes de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y demás derechos que resulten aplicables.

B.12. Incidentes de seguridad

Cuando Recobro confirme una vulneración relevante que afecte datos tratados por cuenta del Cliente, lo notificará al correo de contacto del Cliente sin demora indebida y facilitará información útil para que el Cliente cumpla sus obligaciones legales.

B.13. Retención y eliminación

Una vez concluida la relación, Recobro eliminará o devolverá los datos personales en la medida técnicamente posible y conforme a las instrucciones del Cliente, estos Términos y las obligaciones legales de conservación.

B.14. Cooperación y evidencia

El Proveedor mantendrá información razonable sobre sus medidas de seguridad, tratamientos, proveedores y eliminación para poder demostrar cumplimiento cuando corresponda.

B.15. Transferencias / tratamientos transfronterizos

Si la operación técnica implicara tratamiento fuera de Ecuador o intervención de proveedores ubicados en otros países, el Proveedor aplicará las reglas legales y contractuales correspondientes y actualizará la documentación de privacidad cuando resulte exigible.

B.16. Instrucciones ilícitas

Si una instrucción del Cliente pudiera infringir la legislación de protección de datos o una norma aplicable, Recobro podrá requerir aclaración, limitar el tratamiento o suspender la instrucción mientras se resuelve la situación.

Fuentes normativas consultadas para esta versión

Las siguientes fuentes oficiales fueron utilizadas como referencia normativa para el contenido de este documento.

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Asamblea Nacional del Ecuador, Registro Oficial No. 459, 26 de mayo de 2021).
- Pronunciamientos y normativa de la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP), incluyendo criterios 2025-2026 sobre responsable, encargado, registro de tratamientos y Delegado de Protección de Datos.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en cuanto resulte aplicable a la contratación electrónica.
- Normativa tributaria y criterios del SRI sobre IVA y emisión de comprobantes vigentes al momento de la revisión.

Referencias web de consulta:

https://www.asambleanacional.gob.ec/es/multimedios-legislativos/63464-ley-organica-de-proteccion-de-datos

https://spdp.gob.ec/consultas2026/

https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR_2022_02_11.pdf

https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar?id=236482f4-6125-42fd-b073-62c99d08233d&nombre=NAC-DGECCGC25-00000006.pdf