POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE RODALIO

Fecha de creación: 12/08/2026
Última actualización: 12/08/2026

legal@rodalio.com

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y DATOS DE CONTACTO

A los efectos de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, se informa a los usuarios de que el responsable del tratamiento de los datos personales tratados a través de la plataforma digital Rodalio, incluyendo su sitio web, aplicación móvil, herramientas tecnológicas, paneles de usuario y cualesquiera funcionalidades asociadas (en adelante, la **"Plataforma"**), es:

RODALIO MOBILITY, S.L.
NIF: **B27585983**
Domicilio social: Camino de las Torres, número 114, 50007 Zaragoza, España.
Correo electrónico de contacto en materia legal y privacidad: **legal@rodalio.com**

En adelante, **"Rodalio"**.

Rodalio tratará los datos personales de los usuarios en el marco del acceso, registro, navegación y uso de la Plataforma, así como aquellos datos que se generen como consecuencia de la solicitud, contratación, gestión, prestación, seguimiento, pago, facturación, soporte, incidencias y demás funcionalidades vinculadas a los servicios ofrecidos a través de Rodalio.

A efectos de esta Política de Privacidad, podrán tener la consideración de usuarios, entre otros, los Clientes, Transportistas autónomos, empresas transportistas, empleados o usuarios vinculados, representantes de empresas y cualquier otra persona que acceda, se registre o utilice la Plataforma.

Para cualquier cuestión relacionada con esta Política de Privacidad, el tratamiento de datos personales, la protección de la información o el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa vigente, el usuario podrá ponerse en contacto con Rodalio a través del correo electrónico **legal@rodalio.com**, así como mediante los canales de contacto que puedan habilitarse en la propia Plataforma o en el sitio web oficial.

En caso de que en el futuro Rodalio designe un Delegado de Protección de Datos o habilite un canal específico adicional para consultas en materia de privacidad, dicha información será puesta a disposición de los usuarios de forma clara y accesible a través de la Plataforma, del sitio web oficial o de esta Política de Privacidad.

Los datos personales de los usuarios serán tratados por Rodalio conforme a lo establecido en esta Política de Privacidad, en los Términos y Condiciones de uso, en el Contrato de Transportista cuando resulte aplicable y en la normativa vigente en materia de protección de datos. Cuando un tratamiento requiera el consentimiento del usuario,

Rodalio lo solicitará de forma específica mediante los mecanismos habilitados en la Plataforma.

---

2. ALCANCE DE ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de los datos personales realizado por Rodalio en relación con el acceso, navegación, registro y uso de la Plataforma, así como con la solicitud, contratación, gestión, prestación, pago, facturación, soporte, incidencias y demás funcionalidades vinculadas a los servicios ofrecidos a través de Rodalio.

Esta Política será aplicable a todos los usuarios de la Plataforma, incluyendo, entre otros:

- Clientes que soliciten, contraten o reciban servicios de transporte, mudanza o traslado;
- Transportistas autónomos que ofrezcan o presten servicios a través de Rodalio;
- empresas transportistas registradas en la Plataforma;
- empleados, colaboradores o usuarios vinculados autorizados por un Transportista autónomo o empresa;
- representantes, administradores o personas de contacto de empresas usuarias;
- visitantes del sitio web oficial o personas que contacten con Rodalio a través de sus canales habilitados.

2.1. Tratamientos incluidos

Esta Política de Privacidad será aplicable a los datos personales tratados por Rodalio para, entre otras finalidades:

- crear y gestionar cuentas de usuario;
- verificar identidades, perfiles, documentación, vehículos o datos profesionales;
- gestionar solicitudes de servicio, asignaciones, comunicaciones y seguimiento operativo;
- facilitar la relación entre Clientes y Transportistas;
- gestionar pagos, cobros, liquidaciones, reembolsos, facturación y documentación económica;
- emitir o generar facturas y documentos relacionados cuando proceda;
- gestionar incidencias, reclamaciones, cancelaciones, chargebacks o disputas;
- conservar evidencias, registros, snapshots y trazabilidad de las operaciones;
- prevenir fraude, usos indebidos, accesos no autorizados o incumplimientos;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, regulatorias o contractuales;
- mejorar la seguridad, calidad y funcionamiento de la Plataforma.

2.2. Documentos complementarios

Esta Política de Privacidad forma parte del conjunto de documentos legales aplicables al uso de Rodalio y deberá interpretarse conjuntamente con:

- los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma;
- el Contrato de Transportista, cuando el usuario actúe como Transportista autónomo o empresa;
- la Política de Cookies, cuando resulte aplicable;
- el Aviso Legal;
- cualesquiera condiciones particulares, autorizaciones o políticas operativas que resulten aplicables según el perfil, servicio o funcionalidad utilizada.

En caso de contradicción entre esta Política de Privacidad y otros documentos legales de Rodalio en materia de tratamiento de datos personales, prevalecerá lo previsto en esta Política de Privacidad, salvo que otro documento específico proporcione información más concreta sobre un tratamiento determinado.

2.3. Servicios de terceros

Para el funcionamiento de la Plataforma, Rodalio utiliza servicios, infraestructuras, herramientas y aplicaciones proporcionados por terceros. Estos servicios permiten, entre otras funciones, gestionar el registro y acceso de los usuarios, almacenar información y documentos, enviar notificaciones, procesar pagos y liquidaciones, mostrar mapas y calcular rutas, verificar Transportistas, analizar el funcionamiento de la aplicación, detectar errores, proteger la Plataforma frente a usos indebidos, analizar fotografías de forma opcional y cumplir obligaciones fiscales y de facturación.

Actualmente, Rodalio utiliza, entre otros, los siguientes servicios de terceros:

- **Google y Firebase**, para autenticación, bases de datos, almacenamiento de archivos, notificaciones push, infraestructura de backend, analítica de uso, diagnóstico de errores, medición del rendimiento, seguridad de la aplicación y verificación de integridad mediante App Check y Play Integrity.
- **Google Sign-In**, como método opcional de registro e inicio de sesión.
- **Google Maps, Places y Directions**, para mostrar mapas, facilitar la introducción de direcciones, obtener coordenadas y calcular rutas.
- **Stripe y Stripe Connect**, para procesar pagos, autorizaciones, capturas, reembolsos, liquidaciones a Transportistas, altas de cuentas profesionales y verificaciones de identidad, actividad y datos bancarios.
- **Gmail**, para el envío de determinados correos operativos, como los códigos de verificación de la dirección de correo electrónico.
- **Cloudflare Workers AI y Google Gemini**, para el análisis opcional de fotografías de objetos aportadas por el usuario con la finalidad de facilitar su identificación, clasificación o estimación dentro del servicio.
- **La Agencia Estatal de Administración Tributaria**, mediante los sistemas de facturación electrónica y VeriFactu que resulten legalmente aplicables.
- **NHTSA vPIC**, como herramienta de apoyo utilizada por el personal de soporte para consultar información técnica asociada al número de identificación de determinados vehículos.

Los datos comunicados o accesibles para estos terceros se limitarán a aquellos que resulten adecuados, pertinentes y necesarios para la función concreta que presten. El tipo de información tratada dependerá del servicio utilizado y podrá incluir datos identificativos y de contacto, identificadores técnicos, direcciones, coordenadas,

fotografías, documentación, datos fiscales, información económica, datos de operaciones, información del dispositivo o registros técnicos.

Los terceros podrán actuar, según corresponda, como encargados del tratamiento por cuenta de Rodalio, como responsables independientes sujetos a sus propias obligaciones legales o, en el caso de organismos públicos, como autoridades destinatarias de la información. Cuando un tercero actúe por cuenta de Rodalio, su acceso a los datos estará sujeto a las instrucciones, contratos y garantías exigibles conforme a la normativa aplicable.

Cuando el usuario utilice una funcionalidad integrada con un tercero, el tratamiento también podrá quedar sujeto a las condiciones y políticas de privacidad propias de dicho proveedor, especialmente cuando este determine de manera independiente las finalidades o los medios del tratamiento.

La información detallada sobre los proveedores utilizados, las finalidades para las que intervienen, los datos que pueden recibir y su función en el tratamiento se recoge en el apartado **8. Destinatarios y proveedores externos**. La información relativa a posibles accesos o transferencias internacionales se recoge en el apartado **9. Transferencias internacionales**.

Rodalio podrá sustituir proveedores o incorporar nuevos servicios cuando resulte necesario para mejorar, mantener, asegurar o adaptar la Plataforma. Cuando estos cambios afecten de manera relevante al tratamiento de datos personales, Rodalio actualizará esta Política de Privacidad y facilitará la información adicional que resulte legalmente exigible.

2.4. Usuarios profesionales y particulares

La Política será aplicable tanto a usuarios particulares como a usuarios profesionales o empresas, si bien los datos tratados, finalidades, bases jurídicas y obligaciones aplicables podrán variar en función del perfil utilizado.

En particular, los Transportistas autónomos, empresas transportistas y usuarios vinculados podrán estar sujetos a tratamientos adicionales relacionados con verificación profesional, documentación, vehículos, pagos, liquidaciones, facturación, trazabilidad operativa y cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

2.5. Actualización de la Política

Rodalio podrá actualizar esta Política de Privacidad cuando resulte necesario para adaptarla a cambios normativos, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de proveedores o de funcionamiento de la Plataforma.

La versión vigente estará disponible en la Plataforma, en la aplicación móvil o en el sitio web oficial de Rodalio.

---

3. TIPOS DE USUARIOS Y PERFILES AFECTADOS

La presente Política de Privacidad será aplicable a todas las personas físicas cuyos datos personales sean tratados por Rodalio como consecuencia del acceso, registro, navegación o uso de la Plataforma, así como de la solicitud, gestión, prestación, pago, facturación o soporte de los servicios ofrecidos a través de la misma.

Los datos tratados, las finalidades del tratamiento y las funcionalidades disponibles podrán variar en función del tipo de usuario, perfil utilizado y relación mantenida con Rodalio.

3.1. Clientes

Tendrán la consideración de **Clientes** aquellas personas físicas que utilicen la Plataforma para solicitar, contratar, gestionar o recibir servicios de transporte, mudanza o traslado.

También podrán tratarse datos de personas físicas que actúen en nombre de una empresa, entidad, profesional o tercero que solicite un servicio a través de Rodalio.

En relación con los Clientes, Rodalio podrá tratar, entre otros, datos identificativos, de contacto, direcciones de recogida y entrega, información del servicio solicitado, datos de pago, datos de facturación, comunicaciones, incidencias, reclamaciones, valoraciones y cualquier otra información necesaria para gestionar el servicio.

3.2. Transportistas autónomos

Tendrán la consideración de **Transportistas autónomos** aquellas personas físicas que se registren en la Plataforma para ofrecer o prestar servicios de transporte, mudanza o traslado en nombre propio y bajo su propia responsabilidad profesional.

En relación con los Transportistas autónomos, Rodalio podrá tratar, entre otros, datos identificativos, de contacto, fiscales, profesionales, económicos, bancarios o de pago, documentación de verificación, información de vehículos, disponibilidad, historial de servicios, incidencias, valoraciones, liquidaciones, facturación y demás datos necesarios para permitir su actividad dentro de la Plataforma.

3.3. Empresas transportistas y representantes

Cuando el usuario registrado sea una persona jurídica o empresa transportista, Rodalio podrá tratar datos personales de sus representantes legales, administradores, personas de contacto, responsables de cuenta o personas autorizadas para gestionar la relación con la Plataforma.

Estos datos podrán ser necesarios para verificar la identidad de la empresa, comprobar la representación, gestionar la cuenta, tramitar pagos, emitir documentación, habilitar usuarios vinculados, resolver incidencias y cumplir obligaciones legales, fiscales, contractuales o de seguridad.

La empresa será responsable de facilitar a Rodalio datos veraces y de informar adecuadamente a las personas cuyos datos proporcione cuando ello resulte exigible conforme a la normativa aplicable.

3.4. Empleados, colaboradores y usuarios vinculados

Rodalio podrá tratar datos personales de empleados, colaboradores o usuarios vinculados autorizados por un Transportista autónomo o por una empresa transportista para operar dentro de la Plataforma bajo su cuenta.

Estos datos podrán incluir, entre otros, datos identificativos, de contacto, credenciales de acceso, permisos asignados, relación con el Transportista titular de la cuenta, actividad realizada en la Plataforma, servicios en los que intervengan, comunicaciones, incidencias, geolocalización operativa cuando proceda, registros de acceso y trazabilidad de acciones.

Los empleados o usuarios vinculados no tendrán, por ese solo hecho, la condición de Transportistas independientes frente a Rodalio, salvo que se registren y sean aceptados como tales conforme a la operativa de la Plataforma.

3.5. Usuarios con varios perfiles

Una misma persona física podrá utilizar la Plataforma con varios perfiles o funcionalidades, cuando Rodalio lo permita.

Por ejemplo, un usuario podrá actuar como Cliente y, si cumple los requisitos aplicables, también como Transportista autónomo, representante de empresa, empleado o usuario vinculado.

En estos casos, Rodalio podrá tratar los datos personales del usuario en función del perfil utilizado en cada momento y de las finalidades asociadas a dicho uso.

3.6. Visitantes, contactos y terceros relacionados

Rodalio también podrá tratar datos personales de personas que, sin estar registradas como usuarios, interactúen con la Plataforma, visiten el sitio web, contacten con Rodalio, formulen consultas, participen en comunicaciones, aparezcan en documentación aportada por usuarios o resulten necesarias para gestionar un servicio, incidencia, reclamación o requerimiento legal.

Cuando un usuario facilite datos personales de terceros a Rodalio, deberá asegurarse de contar con una base legítima para ello y de haber informado a dichas personas cuando resulte exigible.

3.7. Diferencias según el perfil

El tipo de datos tratados y las finalidades aplicables podrán variar en función del perfil del usuario.

En particular:

- los Clientes estarán principalmente vinculados a la solicitud, pago, recepción, facturación e incidencia del servicio;
- los Transportistas autónomos y empresas estarán vinculados además a verificación profesional, documentación, vehículos, liquidaciones, facturación y cumplimiento de obligaciones profesionales;
- los empleados o usuarios vinculados estarán sujetos a tratamientos relacionados con su acceso, permisos, actividad operativa y trazabilidad dentro de la cuenta del Transportista;
- los representantes o personas de contacto de empresas estarán vinculados a la gestión de la cuenta, representación, comunicaciones y cumplimiento contractual.

3.8. Aplicación conjunta con otros documentos

El tratamiento de datos de cada perfil se realizará conforme a esta Política de Privacidad y, cuando proceda, conforme a los Términos y Condiciones, el Contrato de Transportista, la Política de Cookies, el Aviso Legal y cualesquiera condiciones específicas aplicables al perfil o funcionalidad utilizada.

---

4. DATOS PERSONALES QUE TRATAMOS

Rodalio tratará los datos personales que resulten adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para el funcionamiento de la Plataforma, la prestación de los servicios, la gestión de pagos y facturación, la atención de incidencias, la seguridad, la prevención del fraude y el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Los datos tratados podrán variar en función del tipo de usuario, perfil utilizado, funcionalidades habilitadas y relación mantenida con Rodalio.

4.1. Datos identificativos y de contacto

Rodalio podrá tratar datos identificativos y de contacto del usuario, tales como:

- nombre y apellidos;
- razón social, cuando proceda;
- NIF, NIE, CIF u otro identificador equivalente;
- dirección de correo electrónico;
- número de teléfono;
- domicilio o dirección de contacto;
- fotografía de perfil, cuando se aporte;
- idioma, preferencias de cuenta y configuración del perfil;

- credenciales de acceso o identificadores de usuario.

Estos datos son necesarios para gestionar el registro, identificar al usuario, permitir el acceso a la Plataforma, comunicarse con él y prestar correctamente los servicios.

4.2. Datos de cuenta, perfil y registro

Rodalio podrá tratar datos relacionados con la creación, configuración y uso de la cuenta, incluyendo:

- tipo de perfil utilizado;
- estado de verificación de la cuenta;
- fecha de alta;
- historial de cambios relevantes;
- permisos asignados;
- perfiles vinculados;
- relación con empresas, autónomos, empleados o usuarios vinculados;
- aceptación de documentos legales, condiciones o autorizaciones;
- versión de documentos aceptados, fecha y hora de aceptación, IP, dispositivo y registros asociados.

Estos datos permiten gestionar la relación contractual, acreditar aceptaciones electrónicas y garantizar la trazabilidad del uso de la Plataforma.

4.3. Datos de Clientes relacionados con el servicio solicitado

Cuando el usuario actúe como Cliente, Rodalio podrá tratar datos necesarios para solicitar, gestionar, ejecutar y documentar el servicio, tales como:

- dirección de recogida;
- dirección de entrega;
- fecha y hora del servicio;
- tipo de traslado, mudanza o transporte solicitado;
- volumen, peso aproximado, características o descripción de los objetos a transportar;
- fotografías, observaciones o instrucciones aportadas por el Cliente;
- servicios adicionales solicitados;
- datos sobre accesos, plantas, ascensores, restricciones, horarios o necesidades especiales;
- estado del servicio;
- incidencias, reclamaciones o comunicaciones relacionadas con el traslado.

El Cliente deberá evitar incluir datos personales innecesarios o excesivos en las descripciones, fotografías, documentos o comunicaciones que aporte.

4.4. Datos de Transportistas autónomos y empresas transportistas

Cuando el usuario actúe como Transportista autónomo o empresa transportista, Rodalio podrá tratar datos necesarios para verificar, habilitar y gestionar su actividad profesional dentro de la Plataforma, incluyendo:

- nombre y apellidos o razón social;
- NIF, NIE, CIF u otros datos fiscales;
- datos de contacto profesional;
- domicilio fiscal;
- datos de representación, cuando actúe una empresa;
- información sobre la actividad profesional;
- disponibilidad, zona de prestación y preferencias operativas;
- historial de servicios aceptados, realizados, cancelados o rechazados;
- valoraciones, incidencias, reclamaciones y medidas operativas asociadas a la cuenta;
- datos necesarios para liquidaciones, facturación, autofacturación y documentación económica.

4.5. Datos de empleados, colaboradores y usuarios vinculados

Cuando un Transportista autónomo o empresa habilite empleados, colaboradores o usuarios vinculados, Rodalio podrá tratar datos personales de dichas personas, incluyendo:

- nombre y apellidos;
- correo electrónico;
- teléfono;
- identificador de usuario;
- relación con el Transportista titular de la cuenta;
- permisos o funciones asignadas;
- servicios en los que intervengan;
- acciones realizadas dentro de la Plataforma;
- comunicaciones, incidencias o registros vinculados a su actividad;
- datos de geolocalización operativa cuando proceda;
- registros de acceso, IP, dispositivo y trazabilidad de uso.

Estos datos se tratarán para permitir su acceso a la Plataforma, gestionar permisos, verificar actuaciones, resolver incidencias y garantizar la seguridad y trazabilidad de la operativa.

4.6. Datos de vehículos y documentación profesional

Cuando el usuario actúe como Transportista autónomo, empresa transportista, empleado o usuario vinculado autorizado para prestar servicios, Rodalio podrá tratar datos relativos a los vehículos utilizados y a la documentación profesional necesaria para verificar su identidad, características, disponibilidad y aptitud operativa dentro de la Plataforma.

Estos datos podrán incluir, entre otros:

- matrícula del vehículo;
- marca, modelo, tipo y características;
- capacidad, dimensiones u otra información necesaria para determinar los servicios que puede realizar;
- fotografías del vehículo;

- permiso de circulación;
- ficha técnica;
- tarjeta de transporte, cuando proceda;
- documentación administrativa o profesional necesaria para verificar el vehículo o habilitar su uso en la Plataforma;
- estado de revisión o validación de la documentación aportada.

Rodalio podrá utilizar esta información para verificar los vehículos registrados, determinar su adecuación para los servicios solicitados, gestionar la actividad del Transportista, prevenir usos indebidos, resolver incidencias y cumplir las obligaciones contractuales o legales aplicables.

La documentación y las fotografías aportadas se almacenarán en los sistemas habilitados por Rodalio y se conservarán mientras la cuenta permanezca activa o durante el tiempo adicional que resulte necesario para atender obligaciones legales, incidencias, reclamaciones o responsabilidades pendientes. La información detallada sobre conservación y eliminación se recoge en los apartados 13 y 16 de esta Política.

En la versión actual de la Plataforma, Rodalio no almacena imágenes del documento nacional de identidad del Transportista. La verificación de identidad y de determinados datos profesionales o bancarios se realiza mediante Stripe Connect. Rodalio podrá conservar el NIF, NIE o CIF en formato de texto cuando resulte necesario para la gestión de la cuenta, la facturación, la verificación profesional o el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Asimismo, Rodalio no almacena actualmente pólizas de seguro, recibos ni certificados de cobertura. La referencia a “seguro” dentro de determinados servicios corresponde a una opción o concepto económico asociado al precio del traslado y no implica, en la operativa actual, el almacenamiento de una póliza de seguro del usuario.

Cuando los documentos aportados contengan datos personales de terceros, el usuario deberá facilitar únicamente la información necesaria y, siempre que sea posible, ocultar o eliminar aquellos datos que no resulten relevantes para la verificación o prestación del servicio.

4.7. Datos económicos, de pago, cobro y liquidación

Rodalio podrá tratar los datos económicos y de pago necesarios para gestionar los servicios contratados a través de la Plataforma, los cobros realizados a los Clientes, las liquidaciones a los Transportistas, los reembolsos, los ajustes y la documentación económica asociada.

Estos datos podrán incluir, entre otros:

- importe inicial del servicio;
- ampliaciones, cargos adicionales, ajustes y compensaciones;
- importes autorizados, capturados, cancelados o reembolsados;
- importe correspondiente al Transportista;
- comisión o importe correspondiente a Rodalio;
- estado de la operación;

- fechas y horas de autorización, captura, cancelación, reembolso o liquidación;
- identificadores internos de Cliente, Transportista y servicio;
- identificadores y referencias de las operaciones generadas por Stripe;
- información necesaria para gestionar incidencias, reclamaciones, contracargos, disputas bancarias o conciliaciones de pagos;
- datos necesarios para efectuar liquidaciones y transferencias a Transportistas mediante Stripe Connect.

Los pagos realizados por los Clientes se procesan mediante Stripe. Los datos completos de la tarjeta, incluido el número de tarjeta y el código de seguridad, son introducidos directamente en los componentes de pago gestionados por Stripe y se transmiten directamente a dicho proveedor.

Rodalio no recibe ni almacena el número completo de la tarjeta, el código de seguridad, la fecha de caducidad, la marca de la tarjeta, los últimos cuatro dígitos ni el identificador completo del método de pago.

Rodalio conserva únicamente la información necesaria para gestionar y acreditar la operación, como el identificador de la transacción de Stripe, los usuarios y el servicio asociados, los importes autorizados, cobrados, reembolsados o liquidados, el estado de la operación y las fechas correspondientes.

Cuando el usuario actúe como Transportista autónomo o empresa transportista, Rodalio podrá comunicar a Stripe Connect los datos necesarios para crear y gestionar su cuenta profesional, realizar la verificación exigida por el proveedor de pagos y efectuar las correspondientes liquidaciones. Estos datos podrán incluir el correo electrónico, el NIF, NIE o CIF, determinados identificadores internos y metadatos relacionados con la cuenta, la empresa o los servicios prestados.

Stripe podrá tratar adicionalmente los datos necesarios para cumplir sus propias obligaciones legales, regulatorias, de verificación de identidad, prevención del fraude, control de riesgos, gestión bancaria y prevención del blanqueo de capitales, actuando en estos casos conforme a sus propias condiciones y políticas de privacidad.

Rodalio podrá conservar los identificadores de pago, los registros económicos, los importes, los estados de las operaciones y la información necesaria para la facturación, la conciliación, la gestión de reembolsos, la resolución de incidencias y el cumplimiento de obligaciones fiscales, contables, mercantiles o de defensa frente a reclamaciones.

La información detallada sobre la facturación, los pagos y las liquidaciones se recoge en el apartado 11 de esta Política de Privacidad.

4.8. Datos fiscales, facturación y documentación económica

Rodalio podrá tratar datos fiscales y de facturación necesarios para emitir, generar, poner a disposición, conservar o rectificar facturas y documentos económicos, incluyendo:

- nombre y apellidos o razón social;
- NIF, NIE, CIF u otro identificador fiscal;

- domicilio fiscal;
- correo electrónico de facturación;
- datos del servicio facturado;
- importes, impuestos, comisiones, reembolsos, ajustes y rectificaciones;
- facturas emitidas por el Transportista al Cliente, generadas materialmente por Rodalio cuando proceda;
- facturas de comisión emitidas por Rodalio al Transportista;
- facturas rectificativas, justificantes, liquidaciones, notas de compensación u otros documentos económicos;
- snapshots o registros históricos de los datos fiscales y económicos asociados a cada operación.

4.9. Datos de incidencias, soporte, reclamaciones y disputas

Cuando se produzca una consulta, incidencia, reclamación, cancelación, disputa o solicitud de soporte, Rodalio podrá tratar datos relacionados con dicha gestión, incluyendo:

- contenido de las comunicaciones mantenidas con Rodalio o entre usuarios;
- motivo de la incidencia o reclamación;
- descripción de los hechos;
- fotografías, documentos, capturas o pruebas aportadas;
- información sobre tiempos, estados del servicio y cambios realizados;
- decisiones de soporte;
- documentación económica asociada;
- datos necesarios para reembolsos, ajustes, compensaciones o rectificaciones;
- información necesaria para gestionar chargebacks, reclamaciones externas o procedimientos legales.

4.10. Datos técnicos, registros, identificadores y uso de la Plataforma

Rodalio podrá recoger y tratar automáticamente determinados datos técnicos, de seguridad y de uso cuando el usuario acceda o utilice la Plataforma. Estos datos son necesarios para prestar correctamente el servicio, mantener la seguridad, enviar notificaciones, detectar errores, medir el rendimiento, prevenir accesos no autorizados y mejorar el funcionamiento de la aplicación.

Los datos tratados podrán incluir, entre otros:

- identificador asociado a la instalación de la aplicación;
- identificador interno de usuario generado por Firebase Authentication, cuando resulte necesario para las finalidades descritas en esta Política;
- versión de la aplicación;
- sistema operativo, plataforma y características técnicas básicas del dispositivo;
- nombre identificativo del dispositivo, cuando sea facilitado por el sistema;
- token de Firebase Cloud Messaging utilizado para enviar notificaciones push;

- fechas, horas y duración de las sesiones o accesos;
- acciones, pantallas y funcionalidades utilizadas dentro de la aplicación;
- eventos de uso y navegación;
- errores, excepciones, fallos y cierres inesperados de la aplicación;
- trazas técnicas y registros no fatales relacionados con errores;
- métricas de arranque, rendimiento y comunicaciones de red;
- registros de autenticación, seguridad y control de accesos;
- identificadores internos de la cuenta o del servicio cuando resulten necesarios para gestionar operaciones, incidencias o garantizar la trazabilidad;
- señales o tokens técnicos de integridad generados mediante Firebase App Check y Google Play Integrity para comprobar que las peticiones proceden de una versión legítima de la aplicación;
- datos temporales relacionados con la limitación de peticiones, prevención del abuso y protección de los sistemas.

Rodalio utiliza **Firebase Analytics** para obtener información estadística sobre el uso general de la aplicación y mejorar sus funcionalidades. Esta herramienta utiliza un identificador asociado a la instalación de la aplicación.

Rodalio **no envía a Firebase Analytics el identificador de la cuenta del usuario, el UID de Firebase Authentication ni una versión cifrada, hasheada, seudonimizada o equivalente de dicho identificador**. Los eventos de analítica enviados desde el backend se encuentran desactivados mientras no se implemente el mecanismo de consentimiento correspondiente.

Rodalio utiliza asimismo **Firebase Crashlytics** para detectar, investigar y corregir fallos, errores, excepciones y cierres inesperados de la aplicación.

Con esta finalidad, Rodalio puede asociar a los informes de Crashlytics el **UID generado por Firebase Authentication correspondiente a la cuenta del usuario**, mediante la funcionalidad `setUserId`, así como incorporar ese mismo identificador mediante una clave personalizada denominada `userId`.

Estos identificadores permiten relacionar técnicamente un fallo con la cuenta desde la que se produjo y facilitar:

- la investigación y reproducción del error;
- la identificación de incidencias técnicas que afecten a un usuario concreto;
- la correlación entre un fallo y las actuaciones realizadas inmediatamente antes de producirse, cuando dicha información se encuentre disponible;
- la atención de consultas de soporte relacionadas con errores de funcionamiento;
- la detección de problemas que afecten a la estabilidad o seguridad de la Plataforma;
- y la corrección de errores técnicos.

El UID utilizado por Crashlytics constituye un **identificador interno vinculado a la cuenta del usuario** y no se utiliza con fines publicitarios, comerciales, de elaboración de perfiles de marketing ni para determinar automáticamente las condiciones de acceso o utilización de la Plataforma.

La utilización del UID en **Firebase Crashlytics es independiente de Firebase Analytics**. En consecuencia, el hecho de que Rodalio utilice un identificador de cuenta para el diagnóstico de errores mediante Crashlytics no implica que dicho identificador sea enviado a Firebase Analytics.

Rodalio utiliza, asimismo:

- **Firebase Performance Monitoring**, para analizar métricas relacionadas con el rendimiento, el arranque de la aplicación y determinadas comunicaciones de red;
- **Firebase Cloud Messaging**, para gestionar los tokens técnicos necesarios para el envío de notificaciones;
- **Firebase App Check y Google Play Integrity**, para verificar la autenticidad de la aplicación, prevenir accesos no autorizados y reducir el fraude o el uso abusivo de la Plataforma.

Las señales de integridad generadas por App Check y Play Integrity se utilizan exclusivamente para fines de seguridad y control técnico. Rodalio no utiliza estas señales para crear perfiles comerciales ni para realizar publicidad personalizada.

Rodalio no utiliza identificadores publicitarios ni incorpora SDK publicitarios como AdMob, Meta Ads u otros servicios equivalentes. Tampoco solicita acceso a contactos, micrófono, SMS, llamadas telefónicas o Bluetooth con fines de analítica.

Las direcciones IP no se almacenan directamente en la base de datos funcional de Rodalio. No obstante, podrán ser tratadas temporalmente por la infraestructura tecnológica de Google, Firebase u otros proveedores necesarios para prestar los servicios, garantizar la seguridad, gestionar las comunicaciones y generar registros técnicos.

Los datos descritos en este apartado podrán ser tratados de forma automática cuando el usuario utilice la Plataforma, cuando se produzca un error, cuando se registre un dispositivo para recibir notificaciones o cuando sea necesario verificar la integridad y seguridad de una petición.

4.11. Geolocalización

Rodalio podrá tratar datos de geolocalización cuando el usuario actúe como **Transportista, conductor o empleado autorizado para realizar servicios** y la ubicación resulte necesaria para gestionar su disponibilidad, asignarle traslados, coordinar el servicio o permitir su seguimiento durante la prestación.

La Plataforma puede tratar tanto **ubicación precisa** como **ubicación aproximada**, según los permisos concedidos por el usuario y la información facilitada por el dispositivo. Estos datos pueden incluir coordenadas de latitud y longitud, dirección de desplazamiento, geohash, fecha de la última actualización e identificadores internos necesarios para vincular la ubicación con el conductor y el servicio correspondiente.

Los Clientes no comparten su ubicación GPS con Rodalio para solicitar un servicio. Las direcciones de origen y destino son introducidas manualmente por el Cliente o seleccionadas mediante las funcionalidades de búsqueda de direcciones y mapas.

Rodalio trata la ubicación del Transportista en las siguientes situaciones:

a) Ubicación durante un traslado activo

Cuando un traslado se encuentra en curso, Rodalio podrá recoger y actualizar la ubicación en vivo del conductor para:

- mostrar el progreso y la posición del vehículo;
- facilitar la coordinación entre las partes;
- permitir el seguimiento del servicio;
- prestar asistencia en caso de incidencia;
- comprobar el correcto desarrollo del traslado.

Este tratamiento puede comenzar cuando el servicio entra en un estado operativo activo, como el desplazamiento hacia el punto de recogida, la llegada o el transporte de la mercancía, y finaliza cuando el servicio se completa, se cancela o se reasigna.

La ubicación podrá tratarse con la aplicación abierta y, cuando el usuario haya concedido los permisos correspondientes, también mientras la aplicación se encuentre en segundo plano. Rodalio podrá utilizar un servicio de ubicación en primer plano para mantener el seguimiento cuando la pantalla esté apagada o el usuario utilice otras aplicaciones.

Si el usuario fuerza el cierre completo de la aplicación o el sistema interrumpe su funcionamiento, el envío de ubicación podrá detenerse.

Durante el traslado, la ubicación podrá ser consultada por:

- el propio conductor;
- el Cliente vinculado al servicio;
- los auxiliares o usuarios autorizados y aceptados para participar en el traslado;
- el personal de soporte de Rodalio, cuando sea necesario para atender una incidencia, prestar asistencia o supervisar el servicio.

Rodalio no conserva un historial permanente del recorrido. La ubicación se actualiza sobre el mismo registro y se elimina cuando el traslado finaliza, se cancela o deja de estar activo.

b) Ubicación del Transportista conectado y disponible

Cuando el Transportista se marca como conectado y disponible para recibir servicios, Rodalio podrá tratar su ubicación para determinar qué conductores se encuentran próximos y realizar el emparejamiento o asignación de solicitudes.

Esta ubicación puede actualizarse periódicamente mientras el Transportista permanezca disponible. En la versión actual, la actualización se realiza de forma limitada, aproximadamente cada cinco minutos, con el objetivo de reducir el consumo de batería y datos.

La ubicación del Transportista conectado:

- es utilizada únicamente por los sistemas internos de Rodalio para el emparejamiento y la asignación de servicios;
- no es visible para los Clientes;
- se sobrescribe con cada nueva actualización;
- no genera un historial de desplazamientos;
- se elimina o se sustituye por un valor nulo cuando el Transportista se desconecta, cierra sesión o deja de estar disponible.

Los datos de geolocalización se almacenan y procesan mediante servicios de Google Firebase, concretamente Firebase Realtime Database y Cloud Firestore. Rodalio no comunica la ubicación en vivo del Transportista a otros terceros para fines publicitarios, comerciales o de creación de perfiles ajenos a la prestación del servicio.

La autorización para acceder a la ubicación podrá ser gestionada desde los ajustes del dispositivo. La denegación o retirada de los permisos de ubicación, especialmente de la ubicación en segundo plano, puede impedir que el Transportista permanezca conectado, reciba asignaciones o complete correctamente determinadas fases de un traslado.

Rodalio limita el tratamiento de la geolocalización al tiempo y a las finalidades necesarias para la prestación del servicio, la coordinación entre usuarios, el emparejamiento de Transportistas, la seguridad y la atención de incidencias.

4.12. Actividad operativa, incidencias y comportamiento en la Plataforma

Rodalio podrá tratar información relacionada con la actividad del usuario dentro de la Plataforma cuando resulte necesaria para gestionar los servicios, mantener la seguridad, resolver incidencias, prevenir usos indebidos y comprobar el cumplimiento de las condiciones aplicables.

Esta información podrá incluir, entre otros datos:

- servicios solicitados, aceptados, asignados, iniciados, completados o cancelados;
- estado y evolución operativa de los traslados;
- fechas y horas asociadas a las distintas fases del servicio;
- disponibilidad o estado de conexión del Transportista;
- participación del usuario como Cliente, Transportista, empresa, empleado o auxiliar autorizado;
- incidencias, reclamaciones y actuaciones realizadas para su resolución;
- comunicaciones relacionadas con pedidos, soporte o incidencias;
- modificaciones, cancelaciones, reasignaciones o incumplimientos relacionados con un servicio;
- medidas adoptadas por Rodalio para proteger a los usuarios, prevenir el fraude o garantizar el cumplimiento de las condiciones de la Plataforma.

Rodalio podrá utilizar esta información para:

- organizar y prestar los servicios contratados;
- gestionar asignaciones, cancelaciones y reasignaciones;
- atender consultas, incidencias y reclamaciones;
- verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes;

- prevenir conductas fraudulentas, abusivas o contrarias a las condiciones de uso;
- aplicar, cuando corresponda, advertencias, limitaciones, suspensiones o bloqueos de cuenta;
- conservar evidencias necesarias para la defensa de derechos y la resolución de controversias.

En la versión actual de la Plataforma, **Rodalio no dispone de un sistema activo de valoraciones, reseñas públicas, puntuaciones de reputación ni perfiles públicos basados en opiniones de otros usuarios**. Por tanto, Rodalio no genera actualmente una puntuación de reputación del Cliente o del Transportista.

Tampoco se utilizan actualmente valoraciones o puntuaciones públicas como criterio automático para asignar servicios, clasificar usuarios o adoptar decisiones que produzcan efectos jurídicos o consecuencias equivalentes.

Si en el futuro Rodalio incorpora un sistema de valoraciones, reseñas o reputación, esta Política de Privacidad será actualizada antes de su activación para informar sobre los datos tratados, su finalidad, visibilidad, conservación y efectos dentro de la Plataforma.

4.13. Datos derivados de comunicaciones y notificaciones

Rodalio podrá tratar datos derivados de comunicaciones enviadas o recibidas a través de la Plataforma, correo electrónico, teléfono, notificaciones push, mensajería interna, formularios o canales de soporte, incluyendo:

- contenido de la comunicación;
- fecha y hora;
- usuario emisor y receptor;
- estado de lectura o entrega, cuando proceda;
- canal utilizado;
- documentación o archivos adjuntos.

Estos datos podrán ser necesarios para coordinar servicios, atender consultas, gestionar incidencias, acreditar comunicaciones o cumplir obligaciones legales.

4.14. Datos especialmente protegidos

Con carácter general, Rodalio no solicita ni trata categorías especiales de datos personales, como datos relativos a salud, ideología, religión, afiliación sindical, orientación sexual, origen racial o étnico, datos biométricos o genéticos.

Si de forma excepcional el usuario facilita voluntariamente información de este tipo dentro de descripciones, comunicaciones, documentos, imágenes o incidencias, Rodalio tratará dicha información únicamente cuando resulte estrictamente necesario para gestionar la finalidad correspondiente o cuando exista una base jurídica válida.

El usuario deberá evitar facilitar datos especialmente protegidos salvo que sean estrictamente necesarios.

4.15. Datos de terceros facilitados por el usuario

El usuario deberá facilitar datos personales de terceros únicamente cuando resulte necesario para la prestación del servicio, la gestión de una incidencia, la facturación, la representación de una empresa o el cumplimiento de una finalidad legítima.

Cuando el usuario facilite datos de terceros, declara que dispone de base legítima para hacerlo y que ha informado a dichos terceros cuando resulte exigible conforme a la normativa aplicable.

4.16. Exactitud y actualización de los datos

El usuario se compromete a que los datos personales que facilite a Rodalio sean veraces, exactos, completos y actualizados.

El usuario deberá comunicar o actualizar cualquier cambio relevante en sus datos personales, fiscales, de contacto, pago, documentación, vehículos, representación, empleados o usuarios vinculados.

Rodalio no será responsable de los perjuicios, errores, incidencias, retrasos, imposibilidad de prestación, problemas de facturación o reclamaciones derivados de datos incorrectos, incompletos, falsos o desactualizados facilitados por el usuario.

---

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Rodalio tratará los datos personales de los usuarios para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, vinculadas al funcionamiento de la Plataforma, la prestación de los servicios, la gestión de la relación con los usuarios, el cumplimiento de obligaciones legales y la protección de la seguridad, trazabilidad e integridad de Rodalio.

Las finalidades concretas podrán variar en función del tipo de usuario, perfil utilizado, servicio solicitado, funcionalidades activadas y relación mantenida con Rodalio.

5.1. Registro, verificación y acceso a la cuenta

Rodalio tratará los datos necesarios para permitir al usuario crear una cuenta, verificar su identidad de acceso, iniciar sesión y utilizar las funcionalidades correspondientes a su perfil dentro de la Plataforma.

Este tratamiento puede incluir:

- nombre y apellidos;
- dirección de correo electrónico;
- fotografía de perfil, cuando el usuario la facilite o utilice Google Sign-In;

- identificador interno de usuario generado por Firebase;
- proveedor o método de autenticación utilizado;
- código temporal de verificación del correo electrónico;
- información necesaria para mantener y proteger la sesión;
- tipo de perfil o función utilizada dentro de la Plataforma, como Cliente, Transportista, empresa, empleado o personal autorizado.

Rodalio utiliza **Firebase Authentication**, proporcionado por Google, para gestionar el registro, la autenticación y el acceso de los usuarios. Firebase genera un identificador único asociado a la cuenta y trata los datos necesarios para verificar las credenciales y mantener la sesión iniciada.

La dirección de correo electrónico podrá verificarse mediante el envío de un código temporal de seis dígitos. Para realizar este envío, Rodalio utiliza un servicio de correo electrónico basado en Gmail SMTP. El proveedor recibe únicamente la dirección de correo del destinatario y el contenido necesario para enviar el código de verificación.

El usuario también podrá registrarse o iniciar sesión de forma opcional mediante **Google Sign-In**. En ese caso, Google podrá facilitar a Rodalio determinados datos asociados a la cuenta seleccionada, como el nombre, la dirección de correo electrónico y la fotografía de perfil, de acuerdo con los permisos mostrados al usuario durante el proceso de autenticación.

Rodalio utilizará estos datos para:

- crear y gestionar la cuenta;
- verificar que la dirección de correo electrónico pertenece al usuario;
- autenticar al usuario y permitirle acceder a la Plataforma;
- asociar la actividad y los servicios al perfil correspondiente;
- aplicar los permisos y funcionalidades propios de cada tipo de usuario;
- proteger la cuenta frente a accesos no autorizados, suplantaciones o usos fraudulentos;
- mantener la continuidad y seguridad de la sesión.

El uso de Google Sign-In es opcional. El usuario podrá utilizar los métodos de acceso alternativos que Rodalio tenga disponibles en cada momento.

Los datos de autenticación se conservarán mientras la cuenta permanezca activa. Cuando el usuario elimine su cuenta, Rodalio eliminará también el usuario correspondiente de Firebase Authentication, salvo aquellos registros independientes que deban conservarse por obligaciones legales, fiscales o para la defensa frente a reclamaciones, según se explica en los apartados 13 y 16 de esta Política.

5.2. Gestión de perfiles de usuario

Rodalio tratará los datos necesarios para gestionar los distintos perfiles disponibles en la Plataforma, incluyendo Clientes, Transportistas autónomos, empresas transportistas, empleados o usuarios vinculados y representantes de empresas.

Esta finalidad incluye:

- identificar el tipo de usuario;
- habilitar funcionalidades según el perfil;
- gestionar permisos de acceso;
- vincular empleados o usuarios autorizados a una cuenta principal;
- permitir el cambio o uso simultáneo de perfiles cuando la Plataforma lo permita;
- diferenciar las actuaciones realizadas como Cliente, Transportista, empresa o usuario vinculado.

5.3. Prestación del servicio de intermediación

Rodalio tratará los datos necesarios para prestar su servicio de intermediación tecnológica entre Clientes y Transportistas.

Esta finalidad incluye:

- permitir que los Clientes soliciten servicios;
- mostrar solicitudes a Transportistas disponibles;
- facilitar la aceptación del servicio;
- gestionar la relación operativa entre Cliente y Transportista;
- proporcionar herramientas de comunicación, seguimiento y soporte;
- mantener la trazabilidad del servicio;
- permitir el funcionamiento ordinario de la Plataforma.

5.4. Gestión y prestación del servicio

Rodalio tratará los datos necesarios para organizar, gestionar y ejecutar los servicios solicitados a través de la Plataforma, desde la creación de la solicitud hasta su finalización, cancelación, liquidación o resolución de posibles incidencias.

Este tratamiento podrá incluir, entre otros:

- datos del Cliente, Transportista, empresa, empleado o auxiliar vinculado al servicio;
- direcciones de origen y destino;
- fechas, horarios y características del traslado;
- descripción, fotografías y datos de los objetos o mercancías que deban transportarse;
- tipo de vehículo necesario o asignado;
- servicios adicionales contratados;
- instrucciones facilitadas por el Cliente;
- precio estimado, importe final, ajustes y cargos adicionales;
- estado del servicio y cambios producidos durante su ejecución;
- datos necesarios para asignar o reasignar un Transportista;
- comunicaciones, incidencias, evidencias y actuaciones relacionadas con el servicio;
- ubicación del conductor durante un traslado activo, en los términos descritos en el apartado 4.11;
- identificadores internos necesarios para relacionar el pedido con los usuarios, pagos, facturas y demás registros asociados.

Rodalio utilizará esta información para:

- permitir al Cliente crear, modificar y consultar solicitudes de transporte;
- calcular una estimación del servicio;
- localizar y asignar un Transportista disponible;
- coordinar la recogida, el traslado y la entrega;
- comunicar a las partes la evolución y el estado del servicio;
- gestionar servicios programados, cancelaciones y reasignaciones;
- permitir el seguimiento del conductor durante un traslado activo;
- gestionar ampliaciones, extras, tiempos adicionales o cambios solicitados;
- tramitar pagos, reembolsos, liquidaciones y facturación;
- atender consultas, incidencias y reclamaciones;
- conservar la trazabilidad necesaria para acreditar la prestación del servicio y defender los derechos de las partes.

Para facilitar la introducción de direcciones, mostrar mapas y calcular rutas, Rodalio utiliza **Google Maps, Google Places y Google Directions**. Cuando el usuario escribe o selecciona una dirección, estos servicios pueden recibir el texto de búsqueda y las coordenadas de origen y destino necesarias para mostrar los resultados y generar la ruta correspondiente.

Las direcciones de origen y destino forman parte del pedido y podrán ser compartidas con el Transportista, la empresa, los empleados o los auxiliares autorizados que necesiten conocerlas para prestar el servicio.

Rodalio podrá utilizar la ubicación del Transportista conectado y disponible para determinar su proximidad respecto de una solicitud y realizar el emparejamiento o asignación del servicio. Una vez iniciado un traslado, la ubicación en vivo del conductor podrá mostrarse a los usuarios autorizados conforme a lo indicado en el apartado 4.11.

La Plataforma permite, de forma opcional, aportar una fotografía del objeto que se desea transportar para ayudar a identificarlo, clasificarlo o estimar sus características. Para realizar este análisis, Rodalio podrá enviar temporalmente la imagen y las instrucciones técnicas necesarias a **Cloudflare Workers AI** o **Google Gemini**. Esta funcionalidad tiene carácter auxiliar y su resultado podrá utilizarse como apoyo para elaborar o mejorar la información del servicio.

El análisis de la fotografía no adopta por sí mismo decisiones jurídicas ni contractuales sobre el usuario. La información obtenida podrá requerir revisión, confirmación o corrección por parte del usuario o de Rodalio.

Según la configuración actual de la Plataforma, Cloudflare Workers AI y Google Gemini no se utilizan para almacenar permanentemente las fotografías ni los resultados generados por esta funcionalidad. La imagen original podrá conservarse en los sistemas de Rodalio cuando el usuario la haya incorporado al pedido, expediente, chat o incidencia correspondiente.

Rodalio podrá tratar asimismo las comunicaciones, fotografías, documentos y demás evidencias aportadas durante el servicio cuando sean necesarias para gestionar su ejecución, verificar lo ocurrido, resolver una incidencia o atender una reclamación.

Los datos relacionados con los servicios y pedidos podrán conservarse después de su finalización cuando resulten necesarios para la facturación, el cumplimiento de obligaciones fiscales y contables, la gestión de pagos, la resolución de reclamaciones o la defensa de derechos, conforme a los apartados 13 y 16 de esta Política.

5.5. Verificación de Transportistas

Rodalio tratará los datos necesarios para verificar la identidad, situación profesional, datos fiscales, vehículos y aptitud operativa de los usuarios que actúen como Transportistas, empresas transportistas, empleados o conductores autorizados dentro de la Plataforma.

La verificación podrá incluir, según el tipo de perfil:

- nombre y apellidos o denominación social;
- dirección de correo electrónico y teléfono;
- NIF, NIE o CIF;
- domicilio o dirección fiscal;
- datos de la empresa o actividad profesional;
- información relativa a los vehículos registrados;
- matrícula, marca, modelo, características y capacidad del vehículo;
- fotografías del vehículo;
- permiso de circulación;
- ficha técnica;
- tarjeta de transporte u otra documentación profesional cuando resulte exigible;
- estado de validación de la cuenta, de la empresa, del conductor y de los vehículos;
- información necesaria para habilitar el cobro y las liquidaciones de los servicios prestados.

Rodalio utilizará estos datos para:

- comprobar que el Transportista cumple los requisitos necesarios para operar en la Plataforma;
- verificar la identidad y los datos fiscales o profesionales facilitados;
- revisar la documentación de los vehículos;
- determinar qué tipos de servicios puede realizar cada vehículo;
- gestionar la activación, suspensión o limitación del perfil profesional;
- prevenir el fraude, la suplantación de identidad y el uso indebido de la Plataforma;
- gestionar pagos y liquidaciones;
- cumplir las obligaciones fiscales, contables, regulatorias y de información que resulten aplicables.

Verificación mediante Stripe Connect

Rodalio utiliza **Stripe Connect**, mediante cuentas Express, para gestionar el alta económica del Transportista, la verificación de identidad o actividad exigida por el proveedor de pagos y las liquidaciones correspondientes a los servicios prestados.

Para iniciar este proceso, Rodalio podrá comunicar a Stripe determinados datos, como:

- dirección de correo electrónico;
- NIF, NIE o CIF;
- identificadores internos de la cuenta, empresa o actividad;
- información relativa a los servicios y pagos;
- otros datos necesarios para crear y vincular la cuenta de Stripe Connect.

El NIF, NIE o CIF podrá ser enviado a Stripe para su verificación, pero Stripe no devuelve necesariamente este dato a Rodalio. Rodalio podrá conservarlo en sus propios sistemas cuando resulte necesario para la gestión de la cuenta, la facturación o el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Stripe realiza directamente los procesos de verificación de identidad, actividad y datos bancarios que resulten necesarios, incluidos los controles de conocimiento del cliente o de la empresa —KYC o KYB— y las verificaciones relacionadas con prevención del fraude, riesgos y cumplimiento normativo.

Rodalio podrá recibir de Stripe información sobre el resultado de la verificación, como:

- nombre o denominación legal;
- dirección declarada;
- estado de verificación;
- requisitos pendientes;
- capacidades habilitadas para recibir pagos o transferencias;
- estado operativo de la cuenta de Stripe Connect.

Rodalio no almacena imágenes del documento nacional de identidad del Transportista. Cuando Stripe solicite documentación de identidad o bancaria, esta será aportada directamente por el usuario a través de los sistemas alojados y gestionados por Stripe.

Verificación de vehículos y documentación profesional

La documentación relativa a vehículos y habilitaciones profesionales podrá ser aportada directamente a Rodalio para su revisión por el personal autorizado de soporte o verificación.

Rodalio podrá comprobar la autenticidad aparente, vigencia, legibilidad, correspondencia y suficiencia de la documentación aportada. No obstante, la validación realizada por Rodalio no sustituye las obligaciones legales del Transportista ni constituye una certificación administrativa de la documentación.

Rodalio podrá solicitar que la documentación sea actualizada cuando haya caducado, resulte ilegible, incompleta, incoherente o insuficiente. También podrá limitar temporalmente el acceso a determinadas funcionalidades hasta que la verificación haya finalizado satisfactoriamente.

Cuando resulte necesario para consultar información técnica de determinados vehículos, el personal de soporte podrá utilizar el servicio público **NHTSA vPIC**, comunicando el

número de identificación del vehículo —VIN— exclusivamente para obtener información técnica asociada.

Los datos tratados para la verificación se conservarán mientras la cuenta profesional permanezca activa y, posteriormente, durante el tiempo necesario para cumplir obligaciones fiscales, contables, mercantiles, regulatorias o de defensa frente a reclamaciones. La información detallada sobre conservación y eliminación se recoge en los apartados 13 y 16 de esta Política.

5.6. Gestión de pagos, cobros, liquidaciones y reembolsos

Rodalio tratará los datos necesarios para gestionar el sistema económico de la Plataforma.

Esta finalidad incluye:

- validar métodos de pago;
- autorizar, capturar, retener o liberar importes;
- gestionar cobros al Cliente;
- actuar como agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista;
- liquidar importes al Transportista;
- aplicar la comisión de Rodalio;
- gestionar ampliaciones, cargos adicionales o ajustes;
- tramitar reembolsos totales o parciales;
- gestionar compensaciones, regularizaciones o importes pendientes;
- resolver incidencias económicas.

5.7. Facturación, autofacturación y documentación económica

Rodalio tratará los datos personales, fiscales y económicos necesarios para generar, emitir, poner a disposición, conservar y rectificar facturas y documentos económicos relacionados con los servicios gestionados a través de la Plataforma.

Esta finalidad incluye:

- generar facturas del servicio de transporte en nombre y por cuenta del Transportista cuando proceda;
- poner facturas a disposición de Clientes y Transportistas;
- emitir facturas de comisión de Rodalio al Transportista;
- gestionar facturas completas o simplificadas cuando proceda;
- emitir facturas rectificativas o documentos correctivos;
- generar liquidaciones, justificantes, notas de compensación o documentación económica;
- conservar datos fiscales y económicos asociados a cada operación;
- mantener snapshots o registros históricos de la información relevante para preservar la integridad de las facturas y documentos generados.

5.8. Gestión de incidencias, reclamaciones y soporte

Rodalio tratará los datos necesarios para atender consultas, prestar soporte, resolver incidencias, revisar reclamaciones y gestionar discrepancias entre usuarios.

Esta finalidad incluye:

- recibir y contestar comunicaciones de soporte;
- registrar incidencias abiertas por Clientes o Transportistas;
- analizar comunicaciones, fotografías, documentos o pruebas aportadas;
- solicitar información adicional a las partes;
- revisar el estado del servicio;
- valorar posibles daños, retrasos, cancelaciones o incumplimientos;
- adoptar decisiones internas sobre reembolsos, retenciones, ajustes o liquidaciones;
- documentar la resolución de la incidencia.

5.9. Gestión de chargebacks, contracargos y disputas bancarias

Rodalio tratará los datos necesarios para gestionar disputas de pago, chargebacks, contracargos, reclamaciones bancarias o revisiones iniciadas por proveedores de pago, entidades financieras o titulares de medios de pago.

Esta finalidad incluye:

- analizar la operación afectada;
- recopilar evidencias del servicio;
- aportar documentación al proveedor de pago;
- defender la operación frente a reclamaciones externas;
- gestionar retenciones preventivas;
- aplicar reembolsos, ajustes o regularizaciones;
- conservar documentación asociada a la disputa;
- prevenir abuso del sistema de pagos o reclamaciones fraudulentas.

5.10. Comunicación entre usuarios

Rodalio tratará los datos necesarios para facilitar la comunicación operativa entre Cliente y Transportista cuando resulte necesario para la preparación, ejecución, seguimiento o resolución de incidencias de un servicio.

Esta finalidad incluye:

- permitir el intercambio de información necesaria para el traslado;
- facilitar datos de contacto operativos cuando proceda;
- registrar comunicaciones dentro de la Plataforma;
- evitar usos indebidos, captación externa o elusión de Rodalio;
- conservar comunicaciones cuando sean necesarias para acreditar hechos o resolver incidencias.

5.11. Comunicaciones operativas

Rodalio tratará los datos necesarios para enviar, recibir y gestionar comunicaciones relacionadas con la cuenta, la seguridad, los servicios solicitados o prestados, los pagos, las verificaciones y la atención de incidencias.

Estas comunicaciones podrán realizarse mediante:

- notificaciones push dentro del dispositivo;
- mensajes y avisos dentro de la aplicación;
- correo electrónico;
- chats asociados a un pedido;
- canales de comunicación con el personal de soporte.

Rodalio podrá utilizar estos canales para:

- verificar la dirección de correo electrónico;
- informar sobre el estado de la cuenta o de una verificación;
- comunicar la creación, aceptación, asignación, modificación, inicio, evolución, finalización, cancelación o reasignación de un servicio;
- facilitar la coordinación entre el Cliente, el Transportista y los demás usuarios autorizados vinculados al traslado;
- avisar de incidencias, reclamaciones o actuaciones de soporte;
- comunicar información relacionada con pagos, reembolsos, liquidaciones o facturación;
- informar sobre documentación pendiente, caducada, rechazada o pendiente de revisión;
- enviar alertas de seguridad, acceso o funcionamiento de la cuenta;
- facilitar códigos, avisos o instrucciones necesarias para completar una actuación solicitada por el usuario.

Notificaciones push

Rodalio utiliza **Firebase Cloud Messaging**, proporcionado por Google, para enviar notificaciones push.

Para ello, Rodalio podrá tratar y almacenar:

- el token de notificación asignado al dispositivo;
- el nombre identificativo del dispositivo;
- la plataforma o sistema operativo;
- el identificador interno de la cuenta a la que se encuentra vinculado el dispositivo.

El token permite dirigir la notificación al dispositivo correspondiente. No se utiliza como identificador publicitario ni para mostrar publicidad personalizada.

Los tokens de notificación se conservarán mientras estén asociados a una cuenta activa o hasta que sean sustituidos, invalidados o eliminados. Cuando el usuario elimina su

cuenta, los tokens almacenados en su perfil se eliminan junto con sus demás datos operativos.

El usuario podrá retirar el permiso para recibir notificaciones desde los ajustes de su dispositivo. La desactivación de las notificaciones puede impedir que reciba avisos relevantes sobre la evolución de los servicios, incidencias o acciones pendientes.

Correo electrónico y verificación

Rodalio utiliza un servicio basado en **Gmail SMTP** para enviar determinados correos operativos.

En particular, la dirección de correo electrónico podrá utilizarse para enviar un código temporal de seis dígitos destinado a verificar que el usuario tiene acceso a la cuenta de correo indicada.

Para efectuar el envío se comunica al proveedor:

- la dirección de correo electrónico del destinatario;
- el contenido necesario para enviar el mensaje;
- el código temporal de verificación.

El código se utiliza únicamente para verificar la dirección de correo y no se conserva indefinidamente.

Chats vinculados a servicios y soporte

La Plataforma puede permitir el intercambio de mensajes entre los usuarios vinculados a un traslado y con el personal de soporte.

Estos mensajes podrán incluir:

- texto;
- instrucciones operativas;
- aclaraciones sobre el servicio;
- información relativa a incidencias;
- fotografías, documentos o archivos adjuntos aportados por el usuario.

Los mensajes asociados a un pedido o a una incidencia podrán conservarse junto con el expediente correspondiente cuando resulten necesarios para prestar el servicio, acreditar las comunicaciones entre las partes, resolver reclamaciones o defender derechos.

Los usuarios deberán evitar incluir en los mensajes datos personales o documentos que no resulten necesarios para la prestación del servicio o la resolución de la consulta.

Las comunicaciones descritas en este apartado tienen carácter **operativo o transaccional** y son distintas de las comunicaciones comerciales. La recepción de determinados avisos puede ser necesaria para utilizar correctamente la Plataforma y gestionar los servicios contratados.

5.12. Seguridad, prevención del fraude y protección de la Plataforma

Rodalio tratará determinados datos técnicos, identificadores y registros de actividad con la finalidad de proteger la Plataforma, prevenir accesos no autorizados, detectar usos indebidos, reducir el fraude y garantizar que las solicitudes dirigidas a sus sistemas procedan de una versión legítima de la aplicación.

Para estas finalidades, Rodalio podrá tratar, entre otros:

- identificadores internos de usuario, cuenta, dispositivo, pedido o sesión;
- tokens de autenticación y notificación;
- versión de la aplicación y plataforma utilizada;
- señales técnicas de integridad del dispositivo y de la aplicación;
- registros de acceso, autenticación y actividad;
- errores, excepciones y fallos técnicos;
- información asociada a intentos reiterados, comportamientos anómalos o limitación de peticiones;
- datos necesarios para investigar incidencias de seguridad, suplantaciones, fraude o incumplimientos de las condiciones de uso.

Rodalio utiliza medidas técnicas y organizativas destinadas a proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información tratada. Estas medidas incluyen, según corresponda:

- comunicaciones cifradas durante la transmisión mediante protocolos seguros;
- controles de autenticación y autorización;
- reglas de acceso aplicadas a bases de datos, archivos y funcionalidades;
- separación de permisos según el perfil del usuario;
- protección de claves, certificados y credenciales de producción;
- restricciones aplicadas a las interfaces y servicios externos utilizados por la Plataforma;
- mecanismos de limitación de peticiones y prevención del abuso;
- registros técnicos y de auditoría;
- supervisión de errores, fallos y rendimiento;
- medidas específicas de protección para las comunicaciones con organismos públicos.

Para comprobar que determinadas peticiones proceden de la aplicación auténtica y de un entorno válido, Rodalio utiliza **Firebase App Check** y **Google Play Integrity**. Estos servicios generan y verifican señales o tokens técnicos de integridad relacionados con la aplicación y el dispositivo.

Estas señales se utilizan para:

- impedir o reducir el acceso desde aplicaciones modificadas, automatizadas o no autorizadas;
- proteger las bases de datos, archivos y funciones de backend;
- dificultar el fraude, el scraping, el abuso y las peticiones maliciosas;
- reforzar la seguridad de las cuentas y de los servicios contratados.

Rodalio no utiliza las señales de App Check o Play Integrity para publicidad personalizada ni para crear perfiles comerciales de los usuarios.

Firebase App Check se encuentra activo y aplicado en producción para las funciones de backend, Cloud Firestore, Firebase Storage y Firebase Realtime Database. Las solicitudes dirigidas a estos servicios deben superar la verificación de integridad correspondiente. La configuración ha sido comprobada con la versión distribuida mediante Google Play. Determinados servicios, como Google Maps, Places y los sistemas de autenticación, pueden mantenerse bajo supervisión técnica cuando la aplicación de este mecanismo no resulte necesaria o apropiada para su funcionamiento.

Rodalio utiliza asimismo **Firebase Crashlytics** y **Firebase Performance Monitoring** para detectar fallos, errores no fatales, problemas de funcionamiento y degradaciones del rendimiento que puedan afectar a la estabilidad o seguridad de la aplicación.

Los registros generados por estas herramientas podrán incluir información técnica del dispositivo, versión de la aplicación, trazas del error, métricas de funcionamiento y contexto limitado relacionado con la incidencia. Esta información se utilizará para investigar y corregir problemas técnicos y no para fines publicitarios.

Las comunicaciones con Firebase, Stripe, Google Maps y los demás proveedores utilizados por Rodalio se realizan mediante conexiones cifradas en tránsito. Las comunicaciones de facturación electrónica con la Agencia Estatal de Administración Tributaria se protegen adicionalmente mediante autenticación basada en certificado y comunicaciones seguras.

Rodalio podrá bloquear temporalmente solicitudes, limitar funcionalidades, requerir una nueva autenticación, suspender cuentas o adoptar otras medidas de protección cuando detecte:

- accesos no autorizados;
- suplantación de identidad;
- manipulación de la aplicación;
- uso automatizado o abusivo;
- fraude relacionado con pagos o servicios;
- incumplimientos de las condiciones aplicables;
- riesgos para otros usuarios o para la seguridad de la Plataforma.

Cuando sea necesario investigar una incidencia de seguridad o defender los derechos e intereses de Rodalio o de sus usuarios, podrán conservarse durante el tiempo imprescindible los registros técnicos y las evidencias relacionadas con el incidente, de acuerdo con los plazos y criterios indicados en el apartado 13.

Aunque Rodalio aplica medidas destinadas a reducir los riesgos, ningún sistema tecnológico puede garantizar una seguridad absoluta. Por ello, los usuarios deberán proteger sus credenciales, mantener actualizado su dispositivo, no compartir los códigos de acceso y comunicar a Rodalio cualquier actividad sospechosa o acceso no autorizado a su cuenta.

5.13. Matching y asignación operativa de servicios

Rodalio tratará determinados datos operativos para localizar Transportistas conectados y disponibles, mostrarles solicitudes compatibles y facilitar la asignación de los servicios creados por los Clientes.

Para esta finalidad, Rodalio podrá tratar:

- la ubicación actual del Transportista conectado;
- las coordenadas de latitud y longitud y el geohash correspondiente;
- la fecha y hora de la última actualización de la ubicación;
- el estado de conexión y disponibilidad del Transportista;
- los identificadores internos necesarios para relacionar al Transportista con su cuenta;
- la ubicación de origen del servicio solicitado;
- el estado operativo del servicio y de la posible asignación.

Cuando el Transportista se marca como conectado y disponible, su ubicación se actualiza periódicamente y es utilizada por los sistemas internos de Rodalio para determinar qué Transportistas se encuentran próximos al punto de origen de una solicitud.

Esta ubicación:

- únicamente es consultada por el backend de Rodalio para realizar el matching;
- no es visible para los Clientes mientras el Transportista se encuentra simplemente conectado y aún no existe un traslado activo;
- se sobrescribe con cada nueva actualización;
- no se utiliza para crear un historial de desplazamientos;
- se elimina o sustituye por un valor nulo cuando el Transportista se desconecta, cierra sesión o deja de estar disponible.

Una vez asignado e iniciado el servicio, el tratamiento de la ubicación del conductor se realizará conforme a lo explicado en el apartado **4.11. Geolocalización**.

El sistema de matching tiene como finalidad:

- localizar Transportistas conectados próximos al servicio;
- facilitar la presentación y asignación de solicitudes;
- reducir los tiempos de espera;
- mejorar la coordinación entre Clientes y Transportistas;
- evitar asignaciones a usuarios que no se encuentren disponibles.

En la versión actual de la Plataforma, el matching **no utiliza valoraciones, reseñas públicas ni puntuaciones de reputación**, ya que Rodalio no dispone actualmente de un sistema activo de valoraciones.

El sistema de matching constituye una herramienta operativa destinada a facilitar la prestación del servicio. No se utiliza por sí solo para adoptar decisiones como la suspensión definitiva de una cuenta, la resolución de una reclamación, la imposición de una sanción contractual o cualquier otra decisión que produzca efectos jurídicos relevantes para el usuario.

La información adicional sobre los sistemas automatizados, sus limitaciones y las posibilidades de revisión se recoge en el apartado **10. Decisiones automatizadas, matching y perfiles**.

5.14. Conservación documental, trazabilidad y prueba de operaciones

Rodalio tratará y conservará datos, documentos y registros para mantener la trazabilidad de las operaciones realizadas en la Plataforma.

Esta finalidad incluye:

- conservar expedientes de servicio;
- registrar estados, fechas, comunicaciones y acciones realizadas;
- conservar facturas, justificantes, liquidaciones y documentos económicos;
- conservar snapshots o registros históricos;
- acreditar aceptaciones electrónicas;
- probar precios aceptados, servicios solicitados o cargos autorizados;
- defender a Rodalio o a los usuarios frente a reclamaciones, disputas o procedimientos.

5.15. Cumplimiento de obligaciones legales, fiscales y regulatorias

Rodalio tratará y conservará los datos personales necesarios para cumplir las obligaciones legales, fiscales, contables, mercantiles y regulatorias que resulten aplicables a su actividad y a los servicios gestionados mediante la Plataforma.

Este tratamiento podrá incluir, entre otros:

- nombre y apellidos o denominación social;
- NIF, NIE o CIF;
- dirección y domicilio fiscal;
- datos del Cliente, Transportista, empresa o profesional vinculado a la operación;
- información relativa al servicio prestado;
- fechas, importes, comisiones, impuestos y tipos de IVA aplicables;
- datos de facturación y direcciones de facturación;
- pagos, reembolsos, liquidaciones y compensaciones;
- identificadores de pedidos y operaciones de pago;
- facturas, autofacturas, notas de compensación y otros documentos económicos;
- información necesaria para informes fiscales o declaraciones legalmente exigibles;
- huellas, identificadores y registros técnicos asociados a los sistemas de facturación electrónica.

Rodalio utilizará estos datos para:

- emitir y conservar facturas, autofacturas y documentos de compensación;
- gestionar la facturación de los servicios y las liquidaciones a Transportistas;
- llevar la contabilidad y conciliar los pagos, cobros, reembolsos y transferencias;

- cumplir las obligaciones tributarias y de información aplicables;
- remitir o poner a disposición de la Administración tributaria la información exigida legalmente;
- conservar la trazabilidad e integridad de los registros económicos;
- atender comprobaciones, inspecciones o requerimientos legalmente válidos;
- acreditar las operaciones realizadas y defender los derechos de Rodalio y de los usuarios.

Facturación electrónica y VeriFactu

Rodalio podrá utilizar los sistemas de facturación electrónica y **VeriFactu** para cumplir las obligaciones establecidas por la normativa española.

Cuando resulte aplicable, Rodalio podrá comunicar a la **Agencia Estatal de Administración Tributaria —AEAT—** la información necesaria para generar, registrar o remitir los correspondientes registros de facturación.

La información comunicada podrá incluir:

- datos identificativos y fiscales del emisor y del destinatario;
- NIF, NIE o CIF;
- dirección fiscal;
- número, serie y fecha de la factura;
- descripción e importe de la operación;
- base imponible;
- impuestos y tipos de IVA;
- importe total;
- huella o identificador técnico del registro de facturación.

Las comunicaciones con la AEAT se realizan mediante sistemas seguros y mecanismos de autenticación basados en certificado electrónico.

Informes fiscales y DAC7

Cuando Rodalio se encuentre legalmente obligado, podrá elaborar y conservar informes relacionados con la actividad económica desarrollada a través de la Plataforma, incluidos los registros o declaraciones exigidos por la normativa conocida como **DAC7**.

Para estas finalidades podrán tratarse datos identificativos, fiscales, económicos y operativos de los Transportistas, empresas o profesionales que presten servicios mediante la Plataforma.

La inclusión de un usuario en una declaración o informe fiscal dependerá de los requisitos y umbrales establecidos por la normativa aplicable en cada momento.

Conservación obligatoria

Los datos y documentos tratados para estas finalidades podrán conservarse durante los plazos exigidos por la normativa fiscal, contable, mercantil o regulatoria aplicable. Según la naturaleza del registro, estos plazos podrán extenderse generalmente entre

cuatro y seis años, sin perjuicio de que resulte aplicable un plazo superior en caso de inspección, reclamación, procedimiento administrativo o judicial, o por otra obligación legal.

La eliminación de la cuenta no implicará la supresión inmediata de los pedidos, facturas, pagos, liquidaciones, informes fiscales, notas de compensación o registros de VeriFactu que deban conservarse por obligación legal.

Durante dicho periodo, Rodalio limitará el uso de estos datos a las finalidades legales, fiscales, contables, de conciliación, reclamación o defensa de derechos que justifiquen su conservación.

Una vez finalizados los plazos aplicables y cuando los datos dejen de ser necesarios, Rodalio procederá a su eliminación, anonimización o bloqueo conforme a la normativa vigente y a sus procedimientos internos.

5.16. Defensa de derechos e intereses legítimos

Rodalio podrá tratar datos personales cuando sea necesario para formular, ejercer o defender reclamaciones, derechos o intereses legítimos propios, de usuarios o de terceros.

Esta finalidad incluye:

- gestionar reclamaciones extrajudiciales;
- preparar defensa frente a reclamaciones de usuarios;
- responder ante procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales;
- reclamar daños, costes o incumplimientos;
- aportar pruebas o documentación cuando resulte necesario;
- proteger la seguridad jurídica, económica y operativa de la Plataforma.

5.17. Analítica, diagnóstico y mejora de la Plataforma

Rodalio podrá tratar determinados datos técnicos y de uso con la finalidad de conocer cómo funciona la Plataforma, identificar problemas, medir su estabilidad y rendimiento, corregir errores y mejorar las funcionalidades ofrecidas a los usuarios.

Para estas finalidades, Rodalio utiliza servicios proporcionados por Google Firebase, concretamente **Firebase Analytics, Firebase Crashlytics y Firebase Performance Monitoring**.

Firebase Analytics

Rodalio utiliza Firebase Analytics para obtener información estadística sobre el uso de la aplicación, como:

- pantallas y funcionalidades utilizadas;
- acciones y eventos realizados dentro de la aplicación;
- frecuencia y duración de uso;
- versión de la aplicación;

- plataforma y características técnicas básicas del dispositivo;
- identificador asociado a la instalación de la aplicación;
- información estadística necesaria para analizar recorridos de uso y funcionamiento de las funcionalidades.

Firebase Analytics utiliza un identificador asociado a la instalación de la aplicación, denominado técnicamente `app_instance_id`.

Este identificador permite distinguir instalaciones y analizar de forma agregada el uso de la aplicación, pero Rodalio no lo utiliza para identificar directamente al usuario ni lo vincula al identificador interno de su cuenta.

Rodalio **no envía a Firebase Analytics el identificador de la cuenta del usuario, el UID de Firebase Authentication ni una versión cifrada, hasheada, seudonimizada o equivalente de dicho identificador**.

Los eventos de analítica enviados desde el backend de Rodalio se encuentran desactivados mientras no se implemente el correspondiente mecanismo de consentimiento. En consecuencia, la analítica actualmente activa procede únicamente de la aplicación instalada en el dispositivo y no incluye un `user_id` vinculado a la cuenta.

Los datos obtenidos mediante Firebase Analytics podrán utilizarse para:

- conocer qué funcionalidades se utilizan con mayor frecuencia;
- analizar el funcionamiento general de los procesos de registro, solicitud y gestión de servicios;
- detectar puntos de abandono o dificultades de uso;
- evaluar cambios y mejoras introducidos en la aplicación;
- elaborar estadísticas agregadas;
- y mejorar la experiencia del usuario y la organización de la Plataforma.

Firebase Crashlytics

Rodalio utiliza Firebase Crashlytics para **detectar, registrar, analizar, investigar y corregir errores, excepciones, cierres inesperados y otros fallos técnicos de la aplicación**.

Cuando se produce un error o evento técnico registrado por Crashlytics, podrán tratarse, entre otros:

- tipo, fecha y momento del fallo;
- versión de la aplicación;
- sistema operativo;
- modelo y características técnicas básicas del dispositivo;
- estado técnico de la aplicación en el momento del error;
- trazas de ejecución;
- excepciones;
- registros no fatales;
- registros técnicos y claves personalizadas asociados al error;
- identificadores técnicos de instalación utilizados por Firebase;

- y demás información técnica necesaria para identificar, reproducir, investigar y solucionar el problema.

Además, Rodalio puede asociar a los informes de Crashlytics el **UID generado por Firebase Authentication correspondiente a la cuenta del usuario**, mediante la funcionalidad `setUserId`, así como incorporar ese mismo identificador mediante una clave personalizada denominada `userId`.

El UID de Firebase Authentication constituye un **identificador interno asociado a una cuenta de Rodalio**. Su incorporación a los informes de Crashlytics permite relacionar técnicamente un error con el usuario afectado cuando resulte necesario para:

- identificar fallos que afecten a una cuenta concreta;
- investigar errores cuya causa dependa de las actuaciones realizadas durante una sesión;
- correlacionar distintos errores o eventos técnicos relacionados con un mismo usuario;
- reproducir y solucionar incidencias comunicadas al personal de soporte;
- comprobar si un problema comunicado por un usuario coincide con un fallo registrado por la aplicación;
- investigar problemas de estabilidad o seguridad;
- y facilitar la corrección de errores técnicos.

La utilización de este identificador tiene una finalidad exclusivamente **técnica, de diagnóstico, seguridad, soporte y mantenimiento de la Plataforma**.

Rodalio no utiliza el UID incorporado a Crashlytics para:

- publicidad;
- marketing;
- elaboración de perfiles comerciales;
- análisis de preferencias personales con fines promocionales;
- venta de datos;
- clasificación pública de usuarios;
- creación de puntuaciones de reputación;
- ni adopción automática de decisiones jurídicas o contractuales sobre el usuario.

La incorporación del UID a **Firebase Crashlytics es independiente del funcionamiento de Firebase Analytics**. El hecho de que Crashlytics pueda recibir un identificador asociado a la cuenta para investigar errores no implica que Rodalio envíe dicho identificador a Firebase Analytics.

Los datos tratados mediante Crashlytics se utilizarán únicamente en la medida necesaria para mantener la estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la Plataforma, prestar soporte técnico e investigar y corregir incidencias.

Firebase Performance Monitoring

Rodalio utiliza Firebase Performance Monitoring para medir y analizar determinados aspectos del rendimiento de la aplicación, como:

- tiempo de inicio;
- velocidad de carga;
- latencia y duración de determinadas comunicaciones de red;
- respuesta de las funcionalidades;
- errores o degradaciones de rendimiento;
- información técnica básica de la versión de la aplicación y del dispositivo.

Estos datos permiten identificar problemas de lentitud, consumo excesivo de recursos o fallos de rendimiento y adoptar medidas para mejorar la calidad técnica del servicio.

Ausencia de publicidad y perfiles comerciales

Los servicios descritos en este apartado no se utilizan para mostrar publicidad personalizada ni para crear perfiles comerciales basados en la actividad del usuario.

Rodalio:

- no incorpora SDK publicitarios;
- no utiliza Google AdMob, Meta Ads ni plataformas equivalentes;
- no recoge ni utiliza el identificador publicitario del dispositivo;
- no vende los datos de uso, diagnóstico o rendimiento a anunciantes;
- y no utiliza los datos de analítica, errores o rendimiento para adoptar automáticamente decisiones jurídicas o contractuales sobre los usuarios.

La información detallada sobre los datos técnicos tratados se recoge en el apartado **4.10. Datos técnicos, registros, identificadores y uso de la Plataforma**. Los proveedores utilizados se identifican en el apartado **8. Destinatarios y proveedores externos**, las bases jurídicas correspondientes se explican en el apartado **6. Bases jurídicas del tratamiento** y los plazos de conservación aplicables se desarrollan en el apartado **13. Plazos de conservación**.

5.18. Gestión de documentos legales y aceptación electrónica

Rodalio tratará datos relacionados con la aceptación electrónica de documentos legales, condiciones contractuales, autorizaciones y políticas aplicables.

Esta finalidad incluye:

- registrar la aceptación de Términos y Condiciones;
- registrar la aceptación de la Política de Privacidad;
- registrar la aceptación del Contrato de Transportista cuando proceda;
- conservar versión aceptada, fecha, hora, IP, dispositivo e identificador de usuario;
- acreditar la aceptación contractual;
- gestionar nuevas versiones o modificaciones de documentos legales.

5.19. Tratamientos basados en consentimiento

Cuando Rodalio realice tratamientos no necesarios para la prestación principal del servicio, el cumplimiento de obligaciones legales o la satisfacción de intereses legítimos, podrá solicitar el consentimiento del usuario.

Estos tratamientos podrán incluir, cuando proceda:

- comunicaciones comerciales no necesarias para el servicio;
- cookies no técnicas;
- funcionalidades opcionales;
- tratamientos accesorios no imprescindibles;
- otros tratamientos que requieran consentimiento conforme a la normativa aplicable.

El usuario podrá retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado previamente.

5.20. Finalidades compatibles

Rodalio no tratará los datos personales para finalidades incompatibles con las descritas en esta Política, salvo que exista una base jurídica válida, se informe al usuario cuando proceda o el tratamiento resulte permitido por la normativa aplicable.

En caso de que Rodalio pretenda tratar datos para una finalidad nueva no compatible con las aquí descritas, informará previamente al usuario y recabará el consentimiento cuando sea necesario.

---

6. BASES JURÍDICAS DEL TRATAMIENTO

Rodalio tratará los datos personales únicamente cuando exista una base jurídica válida conforme a la normativa aplicable.

La base jurídica dependerá de la finalidad concreta del tratamiento, del perfil utilizado por el usuario, de las funcionalidades empleadas y de las obligaciones contractuales o legales aplicables.

Con carácter general, Rodalio podrá tratar datos personales sobre las siguientes bases jurídicas:

- la ejecución de un contrato o la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el usuario;
- el cumplimiento de una obligación legal aplicable a Rodalio;
- la satisfacción de intereses legítimos de Rodalio o de terceros, siempre que no prevalezcan los derechos y libertades del usuario;
- el consentimiento del usuario, cuando sea necesario.

6.1. Ejecución de la relación contractual y medidas precontractuales

Rodalio tratará datos personales cuando sean necesarios para gestionar la relación contractual con el usuario o para adoptar medidas solicitadas por este antes de contratar un servicio.

Esta base jurídica será aplicable, entre otros, a los tratamientos necesarios para:

- crear y gestionar una cuenta;
- verificar la dirección de correo electrónico;
- permitir el registro, autenticación y acceso a la Plataforma;
- utilizar Google Sign-In como método opcional de acceso;
- gestionar los perfiles de Cliente, Transportista, empresa, empleado o usuario vinculado;
- permitir la solicitud, presupuesto, aceptación y prestación de servicios;
- calcular precios y gestionar ampliaciones, extras o ajustes;
- introducir y procesar direcciones de origen y destino;
- mostrar mapas y calcular rutas;
- localizar Transportistas conectados y disponibles;
- realizar el matching y la asignación de servicios;
- coordinar la relación entre Cliente y Transportista;
- gestionar el seguimiento operativo del traslado;
- permitir las comunicaciones necesarias entre los usuarios;
- procesar pagos, autorizaciones, capturas, reembolsos y liquidaciones;
- prestar soporte relacionado con la cuenta o los servicios;
- gestionar cancelaciones, reasignaciones e incidencias;
- enviar comunicaciones operativas y notificaciones necesarias;
- analizar opcionalmente una fotografía aportada por el usuario para ayudar a identificar o estimar un objeto;
- poner a disposición documentación económica y de facturación.

Cuando el usuario no facilite los datos necesarios para estas finalidades, Rodalio podrá no estar en condiciones de crear o gestionar la cuenta, tramitar la solicitud o prestar correctamente la funcionalidad correspondiente.

6.2. Cumplimiento de obligaciones legales

Rodalio tratará datos personales cuando sea necesario para cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, mercantiles, administrativas, regulatorias o de protección de datos.

Esta base jurídica podrá aplicarse, entre otros, a los tratamientos necesarios para:

- emitir, generar, conservar o rectificar facturas, autofacturas y documentos económicos;
- cumplir obligaciones tributarias y contables;
- utilizar los sistemas de facturación electrónica y VeriFactu;
- comunicar a la Agencia Estatal de Administración Tributaria los registros exigidos legalmente;
- elaborar y conservar informes o declaraciones relacionados con DAC7 cuando resulte aplicable;
- conservar información económica y fiscal durante los plazos legalmente exigibles;
- cumplir obligaciones relacionadas con pagos, reembolsos y liquidaciones;
- atender requerimientos de autoridades públicas, administraciones tributarias, juzgados, tribunales o fuerzas y cuerpos de seguridad;
- gestionar solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos;
- cumplir obligaciones de seguridad y protección de la información;
- colaborar con proveedores de pago, entidades financieras o autoridades cuando exista una obligación legal;
- conservar datos cuando su supresión esté limitada por una obligación legal.

En estos casos, el tratamiento no dependerá del consentimiento del usuario.

6.3. Intereses legítimos de Rodalio o de terceros

Rodalio podrá tratar datos personales cuando exista un interés legítimo propio o de un tercero que justifique el tratamiento y siempre que, tras la correspondiente valoración, no prevalezcan los derechos, intereses o libertades fundamentales del usuario.

Esta base jurídica podrá aplicarse, entre otros, a los tratamientos necesarios para:

- garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de la Plataforma;
- prevenir fraude, suplantaciones, accesos no autorizados y usos abusivos;
- detectar actividad anómala o manipulación de la aplicación;
- proteger a Clientes, Transportistas, empleados, empresas y terceros;
- aplicar controles mediante Firebase App Check y Google Play Integrity;
- limitar solicitudes abusivas o automatizadas;
- investigar errores, fallos técnicos e incidencias de seguridad;
- gestionar reclamaciones, disputas y conflictos entre usuarios;
- analizar comunicaciones, documentos o evidencias aportados en una incidencia;
- conservar trazabilidad suficiente de las operaciones;
- gestionar contracargos y disputas relacionadas con pagos;
- aplicar advertencias, restricciones, suspensiones o bloqueos cuando resulten proporcionados;
- corregir errores y mejorar la estabilidad, seguridad y rendimiento de la Plataforma;
- utilizar Crashlytics y Performance Monitoring para el diagnóstico técnico;
- defender los derechos e intereses de Rodalio, de sus usuarios o de terceros;
- evitar el uso fraudulento o la elusión de los sistemas económicos de la Plataforma.

Cuando Rodalio se base en el interés legítimo, limitará el tratamiento a los datos necesarios, aplicará medidas de minimización y seguridad y tendrá en cuenta el impacto que pueda producir sobre los usuarios.

El usuario podrá oponerse a los tratamientos basados en interés legítimo en los términos previstos por la normativa, sin perjuicio de que Rodalio pueda acreditar motivos legítimos imperiosos para continuar el tratamiento o la necesidad de conservar los datos para formular, ejercer o defender reclamaciones.

6.4. Consentimiento del usuario

Rodalio solicitará el consentimiento del usuario cuando el tratamiento no pueda basarse en la ejecución del contrato, en el cumplimiento de una obligación legal o en un interés legítimo válido.

El consentimiento deberá ser libre, específico, informado e inequívoco y podrá solicitarse, entre otros casos, para:

- comunicaciones comerciales no necesarias para prestar el servicio;
- cookies o tecnologías similares no esenciales;
- analítica de uso no necesaria cuando resulte legalmente exigible;
- funcionalidades opcionales que requieran una autorización independiente;
- tratamientos accesorios que no sean necesarios para gestionar la cuenta o prestar el servicio;
- cualquier otro tratamiento para el que la normativa exija consentimiento.

La concesión de permisos del sistema operativo, como los permisos de ubicación, cámara o notificaciones, permite técnicamente a la aplicación acceder a dichas funciones, pero no sustituirá por sí sola la base jurídica que corresponda al tratamiento de los datos.

El usuario podrá retirar su consentimiento en cualquier momento mediante los mecanismos habilitados, sin que la retirada afecte a la licitud del tratamiento realizado previamente.

6.5. Registro, verificación del correo y acceso

El tratamiento necesario para crear la cuenta, verificar el correo electrónico, autenticar al usuario y permitirle acceder a la Plataforma se basará en la ejecución de la relación contractual o en la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el usuario.

Esta base incluye la utilización de Firebase Authentication, el envío de códigos de verificación mediante correo electrónico y el inicio de sesión opcional mediante Google Sign-In.

Los controles adicionales destinados a prevenir accesos no autorizados, suplantaciones o actividad fraudulenta podrán basarse también en el interés legítimo de Rodalio y en sus obligaciones de seguridad.

6.6. Gestión de solicitudes, pedidos y traslados

El tratamiento de los datos necesarios para crear, presupuestar, solicitar, aceptar, asignar, coordinar, ejecutar, seguir, modificar, cancelar y finalizar un servicio se basará principalmente en la ejecución de la relación contractual.

Esta base será aplicable al tratamiento de direcciones, horarios, características de los objetos, fotografías, instrucciones operativas, usuarios vinculados, estados del servicio, servicios adicionales, ubicación operativa y comunicaciones necesarias.

La utilización de Google Maps, Places y Directions para introducir direcciones, obtener coordenadas y calcular rutas formará parte de las medidas necesarias para gestionar el servicio solicitado.

6.7. Verificación de Transportistas, empresas, empleados y vehículos

El tratamiento de los datos profesionales, fiscales, documentales y operativos necesarios para registrar y verificar a Transportistas, empresas, empleados y vehículos se basará en:

- la ejecución de la relación contractual;
- la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el usuario;
- el interés legítimo de Rodalio en comprobar la identidad, aptitud y adecuación de quienes prestan servicios;
- el cumplimiento de obligaciones legales cuando resulte aplicable.

La verificación económica, de identidad y bancaria realizada mediante Stripe Connect podrá basarse en la ejecución del contrato y en el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias que correspondan a Stripe como proveedor de servicios de pago.

Rodalio podrá conservar los datos fiscales y profesionales necesarios para la facturación, liquidación y acreditación de los servicios aunque la cuenta deje de estar activa, cuando exista una obligación legal que lo justifique.

6.8. Pagos, cobros, reembolsos y liquidaciones

El tratamiento necesario para gestionar autorizaciones, capturas, pagos, reembolsos, compensaciones, transferencias y liquidaciones se basará principalmente en la ejecución de la relación contractual.

Cuando dichos datos deban conservarse o tratarse para cumplir obligaciones fiscales, contables o regulatorias, la base será el cumplimiento de una obligación legal.

La prevención del fraude, revisión de operaciones anómalas y defensa frente a disputas económicas podrá basarse en el interés legítimo de Rodalio y de los demás participantes en la operación.

Stripe podrá aplicar sus propias bases jurídicas cuando actúe como responsable independiente para cumplir obligaciones de prevención del fraude, conocimiento del cliente, prevención del blanqueo de capitales u otras exigencias regulatorias.

6.9. Facturación, VeriFactu y documentación fiscal

El tratamiento de datos identificativos, fiscales, económicos y documentales necesario para generar, emitir, rectificar, comunicar y conservar facturas, autofacturas, liquidaciones y demás documentos económicos se basará en:

- la ejecución de la relación contractual, cuando sea necesario documentar el servicio;
- el cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y mercantiles;
- el interés legítimo de Rodalio en garantizar la integridad, trazabilidad y prueba de las operaciones.

La comunicación de registros de facturación a la AEAT mediante VeriFactu y la elaboración de informes DAC7, cuando proceda, se basarán en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones legales.

6.10. Incidencias, reclamaciones y soporte

El tratamiento necesario para atender consultas, gestionar incidencias, cancelaciones, reclamaciones, discrepancias o solicitudes de revisión se basará en la ejecución de la relación contractual y en el interés legítimo de Rodalio en resolver conflictos, proteger a los usuarios y mantener el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Cuando una incidencia dé lugar a un procedimiento administrativo, judicial, fiscal o de consumo, el tratamiento podrá basarse también en el cumplimiento de obligaciones legales y en la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

6.11. Contracargos y disputas bancarias

El tratamiento necesario para gestionar contracargos, disputas bancarias, reclamaciones de tarjeta, revisiones antifraude o procedimientos iniciados ante Stripe o una entidad financiera se basará en:

- la ejecución de la relación contractual;
- el interés legítimo de Rodalio en defender la legitimidad de las operaciones y prevenir el fraude;
- el cumplimiento de obligaciones legales o requerimientos válidos, cuando proceda.

Rodalio podrá comunicar al proveedor de pagos, entidad financiera o tercero interviniente la información estrictamente necesaria para gestionar la disputa.

6.12. Comunicaciones operativas y notificaciones

El envío de comunicaciones relacionadas con la cuenta, la verificación del correo electrónico, los servicios, pagos, facturas, liquidaciones, incidencias, documentación profesional, seguridad o soporte se basará en la ejecución de la relación contractual o en el cumplimiento de obligaciones legales, según corresponda.

Esta base incluye el envío de:

- códigos de verificación mediante correo electrónico;
- notificaciones push mediante Firebase Cloud Messaging;
- mensajes relacionados con el estado de los servicios;
- avisos de seguridad;
- comunicaciones de soporte;
- información económica o contractual necesaria.

Estas comunicaciones no tendrán carácter comercial cuando sean necesarias para gestionar la cuenta o el servicio.

6.13. Comunicaciones comerciales

Las comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias que no resulten necesarias para la prestación del servicio se enviarán únicamente cuando exista una base jurídica válida.

Cuando estas comunicaciones se basen en el consentimiento, el usuario podrá retirarlo en cualquier momento.

Cuando la normativa permita enviar comunicaciones sobre servicios similares a usuarios con los que exista una relación previa, Rodalio facilitará siempre un medio sencillo y gratuito para oponerse a nuevos envíos.

6.14. Geolocalización y seguimiento operativo

El tratamiento de la ubicación del Transportista se basará principalmente en la ejecución de la relación contractual cuando resulte necesario para:

- mantener al Transportista conectado y disponible;
- localizar conductores próximos;
- realizar el matching;
- asignar un servicio;
- coordinar el traslado;
- permitir el seguimiento durante un servicio activo;
- resolver incidencias operativas o de seguridad.

La ubicación en segundo plano se tratará únicamente cuando resulte necesaria para mantener el funcionamiento del servicio mientras el Transportista esté conectado o realizando un traslado y siempre que el usuario haya concedido los permisos técnicos correspondientes.

La ubicación del Transportista conectado que aún no ha sido asignado será utilizada únicamente por los sistemas internos de Rodalio para realizar el matching.

La ubicación del traslado activo podrá ser consultada por los usuarios autorizados vinculados al servicio en los términos explicados en el apartado 4.11.

Rodalio no utilizará estos datos para publicidad ni para elaborar un historial permanente de movimientos.

6.15. Actividad operativa y comportamiento en la Plataforma

El tratamiento de los datos relacionados con servicios aceptados, realizados, cancelados, reasignados, incidencias, disponibilidad y cumplimiento de las condiciones se basará, según el caso, en:

- la ejecución de la relación contractual;
- el interés legítimo de Rodalio en garantizar la seguridad, calidad y correcto funcionamiento de la Plataforma;
- la defensa de derechos y resolución de reclamaciones.

En la versión actual de Rodalio no existe un sistema activo de valoraciones, reseñas públicas o puntuaciones de reputación. Por tanto, estas categorías no constituyen actualmente una base para el matching, la clasificación de usuarios o la adopción de medidas operativas.

6.16. Matching, procesos automatizados y análisis de fotografías

El tratamiento necesario para localizar Transportistas conectados y asignar solicitudes se basará en la ejecución de la relación contractual y en el interés legítimo de Rodalio en mejorar la eficiencia operativa de la Plataforma.

El matching podrá utilizar la ubicación del Transportista, su disponibilidad, la ubicación de origen del servicio y los estados operativos necesarios para gestionar la asignación.

En la versión actual, el matching no utiliza valoraciones, reseñas ni puntuaciones públicas de reputación.

Cuando el usuario solicite voluntariamente el análisis de una fotografía para identificar o estimar un objeto, el tratamiento se basará en la aplicación de medidas precontractuales o en la ejecución de la relación contractual solicitada por el usuario.

Esta funcionalidad tiene carácter auxiliar y no adopta por sí sola decisiones que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al usuario.

6.17. Analítica, errores y rendimiento

El tratamiento de datos mediante Firebase Crashlytics y Firebase Performance Monitoring para detectar errores, analizar fallos, mantener la estabilidad y mejorar el rendimiento podrá basarse en el interés legítimo de Rodalio en garantizar la seguridad y calidad técnica de la Plataforma.

Este interés legítimo se aplicará de forma proporcionada, limitando los datos tratados al contexto técnico necesario para identificar y corregir los problemas.

La utilización de Firebase Analytics para medir el uso general de la aplicación y analizar recorridos o funcionalidades se basará en el consentimiento del usuario cuando este resulte legalmente exigible.

Rodalio no enviará a Firebase Analytics el identificador de la cuenta, el UID de Firebase Authentication ni una versión hasheada o seudonimizada de este.

La retirada del consentimiento para analítica no impedirá utilizar las funcionalidades esenciales de la Plataforma.

6.18. Conservación, trazabilidad y defensa de reclamaciones

Rodalio conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos que resulten necesarios para atender obligaciones legales, acreditar las operaciones realizadas, resolver incidencias y formular, ejercer o defender reclamaciones.

La conservación se basará, según el tipo de información, en:

- la ejecución de la relación contractual mientras la cuenta, el servicio o la incidencia permanezcan activos;
- el cumplimiento de obligaciones fiscales, contables, mercantiles o regulatorias;
- el interés legítimo de Rodalio y de los usuarios en mantener la trazabilidad de los servicios, prevenir el fraude, resolver conflictos y defender sus derechos;
- la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Con carácter general, se aplicarán los siguientes criterios:

- **Datos de cuenta, identidad y perfil:** se conservarán mientras la cuenta permanezca activa. Cuando el usuario elimine la cuenta, se suprimirán los datos de identidad activa, autenticación, contacto, fotografía, tokens de notificación, ubicación operativa, documentación personal y demás información indicada en el apartado 16, salvo los datos que deban conservarse por obligación legal o para atender responsabilidades pendientes.
- **Ubicación durante un traslado:** se tratará de forma efímera mientras el servicio permanezca activo y se eliminará al finalizar, cancelar o reasignar el traslado. Rodalio no conserva un historial permanente del recorrido.
- **Ubicación del Transportista conectado:** se sobrescribirá con cada actualización y se eliminará o sustituirá por un valor nulo cuando el Transportista se desconecte o deje de estar disponible.
- **Servicios, pedidos, chats e incidencias:** se conservarán mientras la cuenta o la relación contractual permanezcan activas y, tras su finalización, durante el tiempo necesario para acreditar el servicio y atender posibles responsabilidades o reclamaciones. Con carácter general, podrán conservarse durante un plazo máximo de **cinco años**, salvo que exista una obligación legal diferente, una reclamación en curso o que determinados datos formen parte de documentación fiscal o mercantil sujeta a un plazo superior.
- **Facturas, autofacturas, pagos, liquidaciones, notas de compensación, informes fiscales y registros de VeriFactu:** se conservarán durante los plazos exigidos por la normativa fiscal, contable y mercantil. Estos plazos podrán alcanzar generalmente entre **cuatro y seis años**, sin perjuicio de su ampliación cuando se interrumpa la prescripción o exista una inspección, reclamación o

procedimiento pendiente. La legislación tributaria establece, con carácter general, un plazo de prescripción de cuatro años, mientras que la documentación y los justificantes mercantiles deben conservarse durante seis años.

- **Datos de pago conservados por Rodalio:** los identificadores de Stripe, importes, estados, fechas y demás registros necesarios para la conciliación y acreditación de las operaciones se conservarán durante los plazos fiscales, contables, mercantiles o de reclamación aplicables.
- **Datos tratados directamente por Stripe:** serán conservados por Stripe conforme a sus obligaciones legales, regulatorias, de prevención del fraude y de prestación de servicios de pago. Rodalio podrá conservar el identificador de la cuenta Stripe Connect y las referencias necesarias para reconciliar pagos y liquidaciones.
- **Registros técnicos, logs, errores y auditorías:** se conservarán durante el plazo configurado por el proveedor de infraestructura o durante el tiempo necesario para investigar errores, incidentes de seguridad, accesos no autorizados, fraude o usos abusivos. Rodalio revisará periódicamente la necesidad de mantener dichos registros y limitará su conservación al tiempo justificado por su finalidad.
- **Evidencias vinculadas a reclamaciones o procedimientos:** podrán conservarse mientras la reclamación, investigación, procedimiento administrativo o judicial permanezca abierto y, posteriormente, durante los plazos de prescripción aplicables.

La eliminación de la cuenta no implicará la supresión de los pedidos, facturas, pagos, liquidaciones, datos fiscales, comunicaciones o incidencias que deban conservarse por obligación legal o para la defensa de reclamaciones. En estos casos, Rodalio limitará su utilización a las finalidades que justifican su conservación.

Los plazos podrán ampliarse cuando:

- una norma exija un periodo superior;
- la prescripción haya sido interrumpida;
- exista una reclamación, inspección, investigación o procedimiento pendiente;
- sea necesario conservar los datos para acreditar el cumplimiento de una obligación o defender derechos.

Una vez finalizadas las finalidades y vencidos los plazos aplicables, Rodalio procederá a la supresión, anonimización o, cuando corresponda legalmente, bloqueo de los datos conforme a sus procedimientos internos.

Rodalio aplicará el principio de limitación del plazo de conservación y evitará mantener datos personales identificables durante más tiempo del necesario para las finalidades que justificaron su tratamiento.

6.19. Categorías especiales de datos

Con carácter general, Rodalio no solicita ni necesita tratar categorías especiales de datos personales.

Los usuarios deberán evitar incluir información relativa a salud, origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas, afiliación sindical, vida sexual, orientación

sexual, datos genéticos o biométricos en fotografías, documentos, mensajes o incidencias cuando no resulte estrictamente necesario.

Si excepcionalmente Rodalio debiera tratar alguna categoría especial de datos, únicamente lo hará cuando exista una habilitación válida conforme a la normativa aplicable, incluido el consentimiento explícito cuando resulte necesario.

6.20. Resumen de las bases jurídicas principales

De forma resumida, las principales bases jurídicas utilizadas por Rodalio son:

- **Ejecución del contrato o medidas precontractuales:** registro, acceso, presupuestos, pedidos, traslados, matching, ubicación operativa, comunicaciones, pagos, liquidaciones, soporte y funcionalidades necesarias.
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** facturación, VeriFactu, contabilidad, fiscalidad, DAC7, conservación documental, protección de datos y respuesta a autoridades.
- **Interés legítimo:** seguridad, App Check, Play Integrity, prevención del fraude, diagnóstico técnico, incidencias, trazabilidad, defensa de reclamaciones y protección de usuarios.
- **Consentimiento:** analítica no esencial cuando resulte exigible, comunicaciones comerciales y demás funcionalidades opcionales que requieran una autorización específica.

El RGPD exige identificar una base válida para cada tratamiento y detallar especialmente la obligación legal o el interés legítimo utilizado.

---

7. DATOS COMPARTIDOS ENTRE USUARIOS

Por la propia naturaleza de Rodalio como plataforma de intermediación y gestión de servicios de transporte, determinados datos personales podrán ser comunicados entre los usuarios que participen en un mismo servicio cuando resulte necesario para solicitarlo, presupuestarlo, aceptarlo, asignarlo, coordinarlo, ejecutarlo, seguirlo, finalizarlo, facturarlo o gestionar posibles incidencias y reclamaciones.

Esta comunicación podrá producirse entre:

- Clientes;
- Transportistas autónomos;
- empresas transportistas;
- empleados o conductores vinculados a una empresa;
- auxiliares o usuarios autorizados que participen en el traslado;
- personal de soporte de Rodalio, cuando sea necesario para prestar asistencia o gestionar una incidencia.

Los datos compartidos dependerán del perfil del usuario, de su participación en el servicio y de la fase en la que este se encuentre. Rodalio aplicará controles de acceso

destinados a que cada usuario pueda consultar únicamente la información necesaria para desempeñar su función dentro del traslado correspondiente.

La comunicación de datos entre usuarios se realizará conforme a los principios de necesidad, proporcionalidad y minimización. Rodalio procurará limitar el acceso a los datos estrictamente necesarios para:

- identificar a las partes y al vehículo asignado;
- coordinar la recogida, el traslado y la entrega;
- mantener las comunicaciones operativas;
- permitir el seguimiento del conductor durante un servicio activo;
- gestionar modificaciones, cancelaciones o reasignaciones;
- tramitar pagos, facturación y liquidaciones;
- atender incidencias, reclamaciones o solicitudes de soporte;
- proteger la seguridad de las partes;
- cumplir obligaciones contractuales, fiscales o legales.

La ubicación del Transportista cuando se encuentre conectado y disponible, pero todavía no haya sido asignado a un servicio, no será visible para los Clientes. Esta información será utilizada exclusivamente por los sistemas internos de Rodalio para realizar el matching y la asignación operativa.

Cuando exista un traslado activo, el Cliente y los demás usuarios autorizados vinculados al servicio podrán acceder a la ubicación en vivo del conductor en los términos indicados en el apartado **4.11. Geolocalización**. Este acceso finalizará cuando el servicio termine, se cancele, se reasigne o deje de encontrarse en estado activo.

Los datos compartidos a través de Rodalio no podrán ser utilizados para fines ajenos al servicio que motivó su comunicación. En particular, los usuarios no podrán utilizar estos datos para realizar comunicaciones comerciales no autorizadas, efectuar seguimientos fuera de la Plataforma, difundir información personal, contactar de forma injustificada con otros usuarios o desarrollar cualquier actividad fraudulenta, intimidatoria o contraria a la normativa aplicable.

Rodalio no vende los datos personales de sus usuarios ni facilita directorios públicos de Clientes, Transportistas, empleados o conductores.

Los apartados siguientes detallan qué información puede comunicarse en función de cada perfil y las obligaciones aplicables a los usuarios que accedan a datos de otras personas.

7.1. Datos del Cliente compartidos con el Transportista

Cuando un Cliente solicite un servicio y este sea aceptado por un Transportista, Rodalio podrá poner a disposición del Transportista determinados datos del Cliente necesarios para la correcta prestación del servicio.

Estos datos podrán incluir, entre otros:

- nombre o identificación básica del Cliente;

- dirección de recogida;
- dirección de entrega;
- número de teléfono u otros medios de contacto habilitados;
- fecha y hora del servicio;
- información operativa del traslado;
- instrucciones especiales facilitadas por el Cliente;
- datos sobre accesos, plantas, ascensores, restricciones o necesidades del servicio;
- información sobre incidencias, ampliaciones o reclamaciones relacionadas con el servicio;
- datos fiscales o de facturación cuando resulten necesarios para la documentación económica correspondiente.

El Transportista solo podrá utilizar estos datos para la preparación, coordinación, ejecución, entrega, facturación o gestión de incidencias del servicio concreto contratado a través de Rodalio.

7.2. Datos del Transportista compartidos con el Cliente

Cuando un servicio haya sido aceptado o asignado, Rodalio podrá poner a disposición del Cliente determinados datos del Transportista, empresa transportista, empleado o conductor que vaya a ejecutar materialmente el traslado.

La comunicación se limitará a la información necesaria para identificar al prestador, coordinar el servicio, facilitar su seguimiento, garantizar la seguridad de las partes y cumplir las obligaciones económicas o fiscales relacionadas con el traslado.

Los datos compartidos podrán incluir, según corresponda:

- nombre, nombre profesional, denominación comercial o identificación básica del Transportista;
- fotografía de perfil, cuando esté disponible;
- información de contacto habilitada para la coordinación del servicio;
- nombre o identificación de la empresa transportista, cuando el servicio se preste mediante una empresa;
- identificación básica del empleado o conductor asignado;
- datos básicos del vehículo utilizado;
- marca, modelo, tipo o características relevantes del vehículo;
- matrícula o identificador del vehículo, cuando resulte necesario para reconocerlo o garantizar la seguridad del servicio;
- estado del servicio y evolución de sus distintas fases;
- ubicación en vivo del conductor durante un traslado activo;
- información operativa necesaria para coordinar la recogida, el transporte y la entrega;
- datos fiscales del Transportista o de la empresa cuando deban figurar en facturas, autofacturas u otros documentos económicos.

Ubicación del conductor durante el servicio

Cuando el traslado se encuentre activo, el Cliente podrá consultar la ubicación en vivo del conductor para realizar el seguimiento operativo del servicio y facilitar la coordinación entre las partes.

La ubicación mostrada puede corresponder a una posición GPS precisa y podrá actualizarse mientras el conductor se dirige al lugar de recogida, ha llegado al origen o está realizando el transporte.

El Cliente no tendrá acceso a la ubicación del Transportista cuando este se encuentre simplemente conectado y disponible, pero todavía no haya sido asignado a su servicio. En esa situación, la ubicación será utilizada exclusivamente por los sistemas internos de Rodalio para realizar el matching y la asignación de solicitudes.

La ubicación en vivo dejará de estar disponible para el Cliente cuando el traslado finalice, se cancele, se reasigne o deje de encontrarse en estado activo. Rodalio no proporciona al Cliente un historial permanente de los desplazamientos realizados por el conductor.

Cuando existan auxiliares o usuarios aceptados vinculados al traslado, estos también podrán acceder al seguimiento operativo cuando resulte necesario para participar en el servicio y conforme a los permisos habilitados.

Transportistas que operan mediante empresas o empleados

Cuando el servicio sea prestado por una empresa transportista, Rodalio podrá mostrar al Cliente:

- la identificación de la empresa responsable;
- la identificación básica de la persona que ejecutará materialmente el servicio;
- los datos del vehículo asignado;
- la información de contacto y seguimiento necesaria para la coordinación.

Esta información se limitará a lo estrictamente necesario para prestar el servicio y no permitirá al Cliente acceder a la ubicación general de otros empleados, vehículos o Transportistas de la empresa.

Limitaciones de uso

El Cliente solo podrá utilizar los datos del Transportista para:

- identificar al conductor y al vehículo asignados;
- coordinar la recogida, el traslado y la entrega;
- contactar con el Transportista cuando sea necesario para el servicio;
- realizar el seguimiento del traslado activo;
- comunicar instrucciones, cambios o incidencias;
- gestionar reclamaciones o acreditar la ejecución del servicio;
- cumplir obligaciones económicas, fiscales o contractuales relacionadas con el traslado.

Queda prohibido utilizar estos datos para fines ajenos al servicio, contactar posteriormente con el Transportista sin una causa legítima, difundir su información, realizar seguimientos fuera de la Plataforma o utilizarla con fines comerciales, publicitarios, intimidatorios o fraudulentos.

En la versión actual de Rodalio no se comparten valoraciones, reseñas ni puntuaciones de reputación, ya que la Plataforma no dispone actualmente de un sistema activo de valoraciones.

7.3. Datos compartidos con empleados o usuarios vinculados

Cuando una empresa transportista o un Transportista autónomo habilite empleados, colaboradores o usuarios vinculados para operar en la Plataforma, Rodalio podrá permitir que dichas personas accedan a determinados datos de Clientes, servicios, rutas, incidencias o comunicaciones en la medida necesaria para desempeñar las funciones autorizadas.

El acceso de empleados o usuarios vinculados estará condicionado a los permisos asignados, al perfil habilitado y a las necesidades operativas del servicio.

El titular de la cuenta será responsable de que sus empleados o usuarios vinculados utilicen los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas y conforme a la normativa aplicable.

7.4. Finalidades de la comunicación entre usuarios

Los datos personales compartidos entre usuarios podrán utilizarse exclusivamente para:

- preparar y coordinar el servicio;
- realizar la recogida, carga, transporte, entrega o mudanza;
- contactar con la otra parte cuando sea necesario para el servicio;
- gestionar ampliaciones, cambios o instrucciones operativas;
- resolver incidencias o reclamaciones;
- acreditar la ejecución o finalización del servicio;
- gestionar pagos, reembolsos, facturación o documentación económica cuando proceda;
- cumplir obligaciones legales o contractuales vinculadas al servicio.

Queda prohibido utilizar los datos compartidos para cualquier finalidad distinta.

7.5. Prohibición de uso indebido de datos de otros usuarios

Los usuarios se comprometen a no utilizar los datos personales recibidos a través de Rodalio para finalidades ajenas al servicio contratado.

En particular, queda prohibido:

- contactar con otros usuarios para ofrecer o contratar servicios fuera de Rodalio;
- utilizar datos de contacto para fines comerciales, publicitarios o promocionales no autorizados;

- crear bases de datos propias con información obtenida a través de la Plataforma;
- compartir, vender, ceder o comunicar datos a terceros no autorizados;
- publicar, difundir o revelar direcciones, teléfonos, rutas, fotografías, comunicaciones o información del servicio;
- conservar los datos durante más tiempo del necesario para la finalidad autorizada;
- utilizar la información para eludir el sistema de pagos, intermediación o control de Rodalio.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la adopción de medidas sobre la cuenta del usuario, incluyendo suspensión, cancelación, limitación de funcionalidades o reclamación de responsabilidades cuando proceda.

7.6. Comunicación de datos en incidencias y reclamaciones

Cuando exista una incidencia, reclamación, disputa, daño, pérdida, retraso, desacuerdo económico o procedimiento relacionado con un servicio, Rodalio podrá compartir entre los usuarios afectados la información estrictamente necesaria para permitir la revisión, defensa o resolución del caso.

Dicha información podrá incluir comunicaciones, fotografías, documentos, justificantes, datos del servicio, estados operativos, pruebas aportadas, decisiones internas o documentación económica relacionada, siempre que resulte necesario y proporcionado.

7.7. Control y trazabilidad del intercambio de datos

Rodalio podrá implementar medidas técnicas y organizativas para limitar, registrar, controlar o auditar el intercambio de datos personales entre usuarios.

Estas medidas podrán incluir:

- canales internos de comunicación;
- ocultación o enmascaramiento de determinados datos;
- limitación temporal de acceso a información;
- registros de acceso y actividad;
- permisos diferenciados según perfil;
- revisión de comunicaciones en caso de incidencia, fraude, incumplimiento o requerimiento legal.

Estas medidas tienen por finalidad proteger la seguridad de los usuarios, prevenir usos indebidos, garantizar la trazabilidad de las operaciones y facilitar la resolución de incidencias.

7.8. Responsabilidad de los usuarios

Cada usuario será responsable del uso que realice de los datos personales de otros usuarios a los que acceda a través de Rodalio.

El usuario se compromete a:

- utilizar los datos únicamente para la finalidad autorizada;
- mantener la confidencialidad de la información recibida;
- aplicar medidas razonables de seguridad;
- no conservar los datos más tiempo del necesario;
- no comunicar los datos a terceros no autorizados;
- cumplir la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Rodalio no será responsable del uso indebido que un usuario realice de los datos personales de otro usuario fuera del ámbito autorizado por la Plataforma, sin perjuicio de las medidas que pueda adoptar cuando tenga conocimiento de dicho uso indebido.

7.9. Principio de minimización

La comunicación de datos personales entre usuarios se realizará, en todo caso, conforme al principio de minimización.

Rodalio procurará facilitar únicamente aquellos datos que resulten necesarios para la correcta prestación del servicio, la coordinación entre las partes, la gestión de incidencias, la facturación, la seguridad o el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

---

8. DESTINATARIOS Y PROVEEDORES EXTERNOS

Para prestar, mantener, proteger y mejorar la Plataforma, Rodalio podrá comunicar datos personales o permitir el acceso a ellos a determinados usuarios, proveedores tecnológicos, prestadores de servicios de pago y organismos públicos.

El acceso o comunicación se limitará a los datos necesarios para la finalidad concreta que corresponda. Según el servicio prestado y la normativa aplicable, los destinatarios podrán actuar:

- como encargados del tratamiento por cuenta de Rodalio;
- como responsables independientes de sus propios tratamientos;
- como autoridades u organismos públicos destinatarios de información legalmente exigible.

Cuando un proveedor actúe por cuenta de Rodalio, el tratamiento estará sujeto a las correspondientes instrucciones, contratos y obligaciones de confidencialidad y seguridad.

8.1. Clientes, Transportistas y usuarios vinculados al servicio

Determinados datos podrán compartirse entre los usuarios que participen en un mismo traslado cuando resulte necesario para solicitar, aceptar, coordinar, ejecutar, seguir, finalizar o facturar el servicio.

Estos usuarios podrán incluir:

- Clientes;
- Transportistas autónomos;
- empresas transportistas;
- empleados o conductores vinculados;
- auxiliares aceptados para participar en el traslado;
- personal de soporte de Rodalio, cuando sea necesario.

Los datos compartidos podrán incluir, según el perfil y la fase del servicio:

- nombre o identificación básica;
- datos de contacto habilitados para la coordinación;
- direcciones de origen y destino;
- instrucciones y características del traslado;
- información del vehículo asignado;
- estado del servicio;
- comunicaciones relacionadas con el pedido;
- ubicación en vivo del conductor durante un traslado activo;
- datos económicos o fiscales que deban figurar en la documentación correspondiente.

La ubicación del Transportista conectado y disponible antes de ser asignado a un servicio no será visible para los Clientes. Será utilizada únicamente por los sistemas internos de Rodalio para realizar el matching.

La información detallada sobre los datos compartidos entre usuarios se recoge en el apartado 7 de esta Política.

8.2. Google y Firebase

Rodalio utiliza distintos servicios de Google y Firebase para el funcionamiento técnico, operativo y de seguridad de la Plataforma.

Estos servicios incluyen:

- **Firebase Authentication**, para el registro, autenticación y gestión del acceso de los usuarios;
- **Cloud Firestore**, como base de datos principal para perfiles, pedidos, empresas, pagos, facturas, comunicaciones e incidencias;
- **Firebase Realtime Database**, para gestionar la ubicación en vivo del conductor durante un traslado activo y determinados datos operativos de ubicación;
- **Firebase Storage**, para almacenar fotografías, documentos de vehículos, evidencias y archivos adjuntos;
- **Firebase Cloud Messaging**, para el envío de notificaciones push;
- **Firebase Analytics**, para analizar el uso general de la aplicación;
- **Firebase Crashlytics**, para detectar, registrar, analizar y diagnosticar fallos, excepciones, errores no fatales y cierres inesperados;
- **Firebase Performance Monitoring**, para medir el rendimiento de la aplicación;
- **Cloud Functions**, como infraestructura de backend y lógica de negocio;
- **Firebase App Check y Google Play Integrity**, aplicados en producción sobre las funciones de backend, Cloud Firestore, Firebase Storage y Firebase Realtime

Database, para verificar la autenticidad de la aplicación y bloquear o limitar peticiones no verificadas dirigidas a estos servicios.

Google y Firebase podrán recibir o tratar, según la funcionalidad utilizada:

- nombre y apellidos;
- dirección de correo electrónico;
- fotografía de perfil;
- identificador interno de usuario generado por Firebase Authentication;
- datos del perfil y de la cuenta;
- datos de pedidos, servicios, comunicaciones e incidencias;
- fotografías y documentos;
- ubicación del conductor;
- tokens de notificación;
- información técnica básica del dispositivo;
- identificadores asociados a la instalación de la aplicación;
- eventos de uso;
- errores, excepciones, trazas y registros técnicos;
- métricas de rendimiento;
- señales técnicas de integridad de la aplicación y del dispositivo;
- y demás información necesaria para prestar la funcionalidad concreta utilizada.

Firebase Crashlytics

Cuando Rodalio utiliza Firebase Crashlytics, Google podrá recibir los datos técnicos necesarios para diagnosticar un error, incluidos, según el caso:

- tipo y momento del fallo;
- versión de la aplicación;
- sistema operativo;
- modelo y características técnicas básicas del dispositivo;
- estado técnico de la aplicación;
- trazas de ejecución;
- excepciones;
- registros no fatales;
- identificadores técnicos de instalación;
- claves y registros personalizados asociados al error;
- y demás información técnica relacionada con el fallo.

Además, Rodalio puede asociar a los informes de Crashlytics el **UID de Firebase Authentication correspondiente a la cuenta del usuario** mediante la funcionalidad `setUserId`, así como incorporar ese mismo identificador mediante una clave personalizada denominada `userId`.

Este UID permite vincular técnicamente un informe de error con una cuenta concreta de Rodalio cuando resulte necesario para:

- investigar fallos que afecten a un usuario determinado;
- correlacionar distintos errores asociados a una misma cuenta;
- atender incidencias comunicadas al personal de soporte;

- comprobar si un problema comunicado por un usuario coincide con un error registrado;
- reproducir y solucionar fallos técnicos;
- y proteger la estabilidad y seguridad de la Plataforma.

El UID utilizado mediante Crashlytics no se emplea por Rodalio para fines publicitarios, elaboración de perfiles comerciales, marketing personalizado, puntuaciones de reputación ni adopción automática de decisiones jurídicas o contractuales.

Firebase Analytics

Rodalio utiliza Firebase Analytics para obtener información estadística sobre el uso general de la aplicación.

Firebase Analytics utiliza identificadores asociados a la instalación de la aplicación y puede tratar eventos relacionados con el uso de pantallas, funcionalidades y acciones dentro de la aplicación.

Rodalio **no envía a Firebase Analytics el UID de Firebase Authentication, el identificador de la cuenta del usuario ni una versión cifrada, hasheada, seudonimizada o equivalente de dicho identificador**.

La utilización del UID en Firebase Crashlytics para fines de diagnóstico técnico es independiente del tratamiento realizado mediante Firebase Analytics.

Firebase Performance Monitoring

Firebase Performance Monitoring podrá tratar información técnica relacionada con:

- tiempos de inicio;
- rendimiento de la aplicación;
- navegación entre determinadas pantallas;
- latencia y duración de determinadas comunicaciones de red;
- versión de la aplicación;
- plataforma utilizada;
- y características técnicas básicas del dispositivo.

Esta información se utiliza para detectar problemas de rendimiento y mejorar la estabilidad técnica de la Plataforma.

Firebase Cloud Messaging

Firebase Cloud Messaging podrá tratar:

- tokens técnicos de notificación;
- plataforma o sistema operativo;
- identificadores técnicos del dispositivo;
- e información necesaria para dirigir correctamente las notificaciones al dispositivo correspondiente.

Rodalio no utiliza estos tokens como identificadores publicitarios.

Firebase App Check y Google Play Integrity

Firebase App Check y Google Play Integrity podrán tratar señales y tokens técnicos relacionados con la autenticidad de la aplicación y del entorno desde el que se realizan las peticiones.

Estas señales se utilizan para:

- verificar que las solicitudes proceden de una versión legítima de Rodalio;
- detectar aplicaciones modificadas o no autorizadas;
- prevenir accesos automatizados o abusivos;
- proteger bases de datos, archivos y funciones de backend;
- y reducir el fraude y otros riesgos técnicos.

Rodalio no utiliza estas señales para publicidad personalizada ni para crear perfiles comerciales de los usuarios.

Función de Google y Firebase

Los servicios de Google y Firebase podrán actuar, según la funcionalidad concreta y las condiciones aplicables, como proveedores tecnológicos que procesan información por cuenta de Rodalio.

El acceso a los datos se limitará a la información necesaria para prestar los servicios correspondientes y estará sujeto a las condiciones contractuales, medidas de seguridad y garantías aplicables.

Los servicios de backend y almacenamiento de Rodalio se encuentran configurados principalmente en una región europea. No obstante, determinados servicios de Google y Firebase utilizan infraestructura global, por lo que determinados datos podrán ser tratados o accesibles desde otras ubicaciones conforme a las condiciones aplicables y a las garantías descritas en el apartado **9. Transferencias internacionales de datos**.

La información relativa a los datos técnicos tratados mediante Firebase se desarrolla también en los apartados **4.10. Datos técnicos, registros, identificadores y uso de la Plataforma** y **5.17. Analítica, diagnóstico y mejora de la Plataforma**.

8.3. Google Sign-In

Rodalio permite utilizar **Google Sign-In** como método opcional de registro o inicio de sesión.

Cuando el usuario selecciona esta opción, Google podrá comunicar a Rodalio:

- dirección de correo electrónico;
- nombre;
- fotografía de perfil;
- identificadores o tokens técnicos necesarios para autenticar la sesión.

Google Sign-In es opcional y el tratamiento se realiza de acuerdo con los permisos mostrados al usuario y las condiciones y políticas de Google.

La cuenta de Google del usuario es independiente de su cuenta en Rodalio. La eliminación de la cuenta de Rodalio no implica la eliminación de la cuenta de Google.

8.4. Google Maps, Places y Directions

Rodalio utiliza **Google Maps, Google Places y Google Directions** para:

- mostrar mapas;
- facilitar la búsqueda y selección de direcciones;
- convertir direcciones en coordenadas;
- establecer puntos de origen y destino;
- calcular y mostrar rutas.

Cuando el usuario utiliza estas funcionalidades, Google podrá recibir:

- el texto introducido en la búsqueda de direcciones;
- las direcciones seleccionadas;
- las coordenadas de origen y destino;
- información técnica necesaria para prestar el servicio de mapas.

Rodalio utiliza estos servicios como parte necesaria de la creación y gestión de un traslado.

Las direcciones y coordenadas del pedido podrán almacenarse en los sistemas de Rodalio, aunque Google Maps no se utilice como repositorio permanente de dichos datos.

8.5. Stripe y Stripe Connect

Rodalio utiliza **Stripe** para procesar pagos, autorizaciones, capturas, cancelaciones, reembolsos y otras operaciones económicas realizadas dentro de la Plataforma.

Los datos completos de tarjeta son introducidos directamente en los componentes gestionados por Stripe y se transmiten directamente a dicho proveedor.

Rodalio no recibe ni almacena:

- el número completo de la tarjeta;
- el código de seguridad;
- la fecha de caducidad;
- la marca de la tarjeta;
- los últimos cuatro dígitos;
- el identificador completo del método de pago.

Rodalio conserva únicamente la información necesaria para gestionar y acreditar la operación, como identificadores de Stripe, importes, estados, fechas y usuarios o servicios asociados.

Rodalio utiliza asimismo **Stripe Connect**, mediante cuentas Express, para:

- dar de alta económicamente a Transportistas y empresas;
- verificar su identidad, actividad y datos bancarios;
- gestionar las capacidades necesarias para recibir pagos;
- efectuar transferencias y liquidaciones;
- reconciliar las operaciones económicas.

Rodalio podrá comunicar a Stripe Connect:

- correo electrónico;
- NIF, NIE o CIF;
- identificadores internos de cuenta o empresa;
- información relativa a pagos y servicios;
- metadatos necesarios para vincular la cuenta.

Cuando Stripe solicite documentación de identidad o bancaria, el usuario la aportará directamente a través de los sistemas de Stripe.

Stripe podrá actuar como responsable independiente respecto de los tratamientos necesarios para cumplir sus obligaciones de:

- conocimiento del cliente o de la empresa;
- prevención del fraude;
- prevención del blanqueo de capitales;
- control de riesgos;
- cumplimiento normativo;
- prestación de servicios de pago.

La eliminación de la cuenta de Rodalio no implica necesariamente la eliminación inmediata de la cuenta Stripe Connect ni de los registros que Stripe deba conservar conforme a sus propias obligaciones legales.

8.6. Gmail

Rodalio utiliza un servicio basado en **Gmail SMTP** para enviar determinados correos electrónicos operativos, especialmente los códigos de verificación de la dirección de correo.

Para realizar el envío podrán tratarse:

- la dirección de correo electrónico del destinatario;
- el contenido del mensaje;
- el código temporal de verificación;
- los datos técnicos necesarios para transmitir el correo.

Gmail se utiliza únicamente como infraestructura de envío y no como base de datos principal de los usuarios de Rodalio.

8.7. Cloudflare Workers AI

Rodalio puede utilizar **Cloudflare Workers AI** para analizar, de forma opcional, fotografías de objetos aportadas por el usuario.

Cuando el usuario utiliza esta funcionalidad, podrán enviarse temporalmente a Cloudflare:

- la imagen del objeto;
- las instrucciones técnicas necesarias para realizar el análisis.

La finalidad es ayudar a identificar, describir, clasificar o estimar las características del objeto que se desea transportar.

Según la configuración actual de Rodalio, ni la imagen ni el resultado del análisis se conservan de forma permanente en este servicio.

La fotografía original podrá conservarse en los sistemas de Rodalio cuando el usuario la incorpore al pedido, chat, incidencia o expediente correspondiente.

8.8. Google Gemini

Rodalio también puede utilizar **Google Gemini** para realizar el análisis opcional de fotografías de objetos.

Para esta finalidad podrán comunicarse a Google:

- la fotografía aportada por el usuario;
- las instrucciones o el contexto técnico necesarios para realizar el análisis.

El resultado tiene carácter auxiliar y sirve para facilitar la identificación o estimación del objeto. No adopta por sí mismo decisiones jurídicas o contractuales sobre el usuario.

Según la configuración actual de la Plataforma, Rodalio no utiliza Gemini como almacenamiento permanente de las imágenes ni de los resultados generados.

El tratamiento realizado por Google quedará sujeto también a las condiciones aplicables a la API utilizada.

8.9. Agencia Estatal de Administración Tributaria y VeriFactu

Rodalio podrá comunicar datos a la **Agencia Estatal de Administración Tributaria — AEAT—** cuando resulte necesario para cumplir obligaciones fiscales y de facturación electrónica, incluidos los sistemas de **VeriFactu**.

Los datos comunicados podrán incluir:

- nombre o denominación social;
- NIF, NIE o CIF;
- domicilio fiscal;
- datos del emisor y del destinatario;
- número, fecha y serie de la factura;

- descripción e importe de la operación;
- base imponible;
- impuestos y tipos de IVA;
- importe total;
- huella o identificador técnico del registro de facturación.

La AEAT tratará estos datos en el ejercicio de sus competencias legales.

Las comunicaciones se realizarán mediante canales seguros y mecanismos de autenticación basados en certificado electrónico.

8.10. NHTSA vPIC

El personal autorizado de soporte podrá utilizar el servicio público **NHTSA vPIC** para consultar información técnica asociada al número de identificación de determinados vehículos.

En estos casos podrá comunicarse:

- el número de identificación del vehículo —VIN—.

Este servicio se utiliza únicamente como herramienta interna de apoyo para decodificar o comprobar información técnica del vehículo.

NHTSA es un organismo de Estados Unidos, por lo que el uso de este servicio puede implicar un acceso internacional al VIN comunicado. La información sobre transferencias internacionales se recoge en el apartado 9.

8.11. Profesionales y proveedores auxiliares

Rodalio podrá permitir el acceso estrictamente necesario a asesores y proveedores que colaboren en la gestión de su actividad, como:

- asesores jurídicos;
- asesores fiscales y contables;
- auditores;
- proveedores de soporte técnico;
- proveedores de seguridad;
- prestadores de servicios de alojamiento o mantenimiento.

Estos terceros solo podrán acceder a los datos cuando sea necesario para prestar sus servicios, atender obligaciones legales, gestionar incidencias o defender derechos.

Cuando actúen como encargados del tratamiento, estarán sujetos a las correspondientes obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y tratamiento conforme a las instrucciones de Rodalio.

8.12. Autoridades, administraciones y tribunales

Rodalio podrá comunicar datos personales a:

- administraciones tributarias;
- juzgados y tribunales;
- fuerzas y cuerpos de seguridad;
- autoridades de protección de datos;
- autoridades de consumo;
- organismos reguladores;
- otras administraciones públicas competentes.

La comunicación se realizará cuando:

- exista una obligación legal;
- se reciba un requerimiento válido;
- sea necesaria para investigar una infracción;
- resulte imprescindible para formular, ejercer o defender reclamaciones;
- sea necesaria para proteger los derechos, bienes o seguridad de Rodalio, de sus usuarios o de terceros.

8.13. Operaciones societarias

En caso de fusión, adquisición, reorganización, transmisión de activos, inversión o cualquier otra operación societaria, los datos personales podrán ser comunicados a potenciales compradores, inversores, asesores o sucesores.

La comunicación se limitará a la información necesaria para evaluar o ejecutar la operación y estará sujeta a obligaciones adecuadas de confidencialidad y protección de datos.

Cuando la operación implique un cambio de responsable del tratamiento, los usuarios serán informados conforme a la normativa aplicable.

8.14. Ausencia de publicidad y venta de datos

Rodalio no incorpora actualmente SDK publicitarios como Google AdMob, Meta Ads u otros servicios equivalentes.

Rodalio tampoco:

- utiliza el identificador publicitario del dispositivo;
- vende datos personales a anunciantes;
- comparte datos con redes publicitarias para publicidad personalizada;
- utiliza los datos de geolocalización para fines publicitarios;
- dispone de proveedores de SMS o de acceso a contactos con fines comerciales.

La incorporación futura de proveedores o funcionalidades que modifiquen de forma relevante estos tratamientos requerirá la actualización de esta Política y, cuando corresponda, la obtención del consentimiento del usuario.

---

9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Rodalio desarrolla su actividad principalmente en España y configura su infraestructura principal de backend y almacenamiento en una región europea. No obstante, algunos de los proveedores tecnológicos utilizados pertenecen a grupos empresariales internacionales, operan infraestructuras globales o recurren a subencargados situados fuera del Espacio Económico Europeo —EEE—.

Por ello, el uso de determinados servicios puede implicar:

- el acceso a datos personales desde países situados fuera del EEE;
- el almacenamiento o procesamiento temporal de información en dichos países;
- la comunicación de datos a entidades del mismo grupo empresarial del proveedor;
- el acceso por parte de subencargados internacionales necesarios para prestar el servicio;
- transferencias a organismos públicos ubicados fuera del EEE cuando se utilicen servicios públicos internacionales.

Rodalio procurará que cualquier transferencia internacional se realice conforme a los artículos 44 y siguientes del Reglamento General de Protección de Datos y utilizando un mecanismo jurídicamente válido.

9.1. Proveedores que pueden implicar transferencias internacionales

Las transferencias internacionales pueden producirse especialmente en relación con los siguientes proveedores:

a) Google y Firebase

Rodalio utiliza servicios de Google y Firebase para autenticación, bases de datos, almacenamiento, notificaciones, infraestructura de backend, mapas, analítica, diagnóstico de errores, rendimiento, seguridad, verificación de correo e inteligencia artificial.

Aunque la infraestructura principal del proyecto está configurada en una región europea, determinados datos podrán ser tratados por Google, sus empresas vinculadas o sus subencargados desde otros países en los que mantengan instalaciones o presten soporte.

Estas operaciones podrán afectar, según la funcionalidad utilizada, a:

- datos de registro y autenticación;
- datos almacenados en Firestore, Realtime Database y Firebase Storage;
- tokens de notificación y datos técnicos del dispositivo;
- identificadores de instalación y eventos de uso;
- errores y métricas de rendimiento;
- direcciones, coordenadas y búsquedas realizadas mediante Google Maps;

- fotografías e instrucciones enviadas opcionalmente a Google Gemini;
- información necesaria para enviar correos operativos mediante Gmail.

Google incorpora a sus condiciones de tratamiento de datos las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea para determinadas transferencias internacionales y prevé mecanismos específicos para transferencias desde el EEE a terceros países.

b) Stripe y Stripe Connect

Stripe opera internacionalmente y puede tratar datos mediante distintas entidades de su grupo, proveedores financieros, redes de pago y subencargados ubicados dentro o fuera del EEE.

Las transferencias podrán afectar a:

- datos identificativos y de contacto;
- información fiscal;
- datos necesarios para verificar al Transportista o a la empresa;
- datos bancarios facilitados directamente a Stripe;
- información relacionada con pagos, reembolsos, transferencias y liquidaciones;
- datos necesarios para prevenir el fraude, controlar riesgos y cumplir obligaciones regulatorias.

Stripe incorpora en su acuerdo de tratamiento de datos las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea para las transferencias internacionales en las que resulten aplicables.

c) Cloudflare Workers AI

Las fotografías que el usuario decida analizar mediante la función opcional de reconocimiento o estimación de objetos podrán ser comunicadas temporalmente a Cloudflare.

Cloudflare es un proveedor internacional y puede tratar datos mediante infraestructuras, entidades vinculadas o subencargados situados fuera del EEE.

Según la configuración actual de Rodalio, la imagen y el resultado del análisis no se utilizan como almacenamiento permanente dentro de esta integración. Sin perjuicio de ello, el acceso técnico internacional necesario para prestar la funcionalidad puede constituir una transferencia internacional.

Cloudflare contempla en su acuerdo de tratamiento de datos mecanismos específicos para las transferencias desde el EEE, Suiza y Reino Unido, incluidas las cláusulas contractuales tipo cuando resulten necesarias.

d) Google Gemini

Cuando el usuario utilice voluntariamente la funcionalidad de análisis de fotografías, la imagen y las instrucciones técnicas correspondientes podrán enviarse a Google Gemini.

El tratamiento podrá implicar accesos desde fuera del EEE conforme a la infraestructura y las condiciones aplicables a la API de Google.

Cuando el servicio se utilice bajo las condiciones aplicables a servicios de pago o empresariales, Google indica que procesa las instrucciones, archivos y respuestas conforme a su correspondiente acuerdo de tratamiento de datos y no los utiliza para mejorar sus productos.

Rodalio deberá mantener configurada esta integración de acuerdo con las condiciones empresariales aplicables y evitar introducir en las instrucciones datos personales que no resulten necesarios para identificar o estimar el objeto.

e) NHTSA vPIC

El personal autorizado de soporte podrá comunicar el número de identificación de un vehículo —VIN— al servicio público NHTSA vPIC para obtener información sobre sus características técnicas.

La NHTSA es una autoridad de Estados Unidos. Por tanto, el envío del VIN a su API implica una comunicación internacional a dicho país.

El servicio vPIC permite decodificar números VIN y obtener información técnica del vehículo en forma de datos estructurados.

Rodalio limitará el uso de este servicio a los casos en los que sea necesario para tareas internas de soporte o verificación técnica.

f) Otros subencargados internacionales

Los proveedores anteriores podrán contratar subencargados para prestar servicios de alojamiento, seguridad, soporte, comunicaciones, procesamiento de pagos o mantenimiento técnico.

Rodalio procurará que los proveedores informen sobre dichos subencargados y que las transferencias posteriores se sometan a garantías equivalentes a las aplicadas a la transferencia inicial.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria y el sistema VeriFactu no constituyen, en principio, destinatarios internacionales, dado que las comunicaciones se realizan con una Administración pública española.

9.2. Mecanismos utilizados para legitimar las transferencias

Dependiendo del proveedor, del país de destino y de las circunstancias concretas, Rodalio podrá utilizar alguno de los siguientes mecanismos:

a) Decisiones de adecuación

La transferencia podrá realizarse a un país, territorio, sector u organización respecto del cual la Comisión Europea haya reconocido un nivel adecuado de protección.

En el caso de Estados Unidos, podrá utilizarse el **Marco de Privacidad de Datos UE–EE. UU. —EU-U.S. Data Privacy Framework—** exclusivamente cuando la entidad receptora se encuentre válidamente adherida y la transferencia esté cubierta por su certificación.

La Comisión Europea adoptó una decisión de adecuación para las organizaciones estadounidenses participantes en este marco.

La mera ubicación de un proveedor en Estados Unidos no permite aplicar automáticamente esta decisión. Rodalio deberá comprobar que la entidad concreta destinataria figure adherida y que la transferencia esté comprendida en el alcance de su certificación.

b) Cláusulas contractuales tipo

Cuando no exista una decisión de adecuación aplicable, Rodalio podrá recurrir a las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea.

Estas cláusulas establecen obligaciones contractuales para el exportador y el importador de los datos y reconocen determinados derechos y garantías a las personas afectadas. Las cláusulas contractuales tipo son uno de los mecanismos previstos para las transferencias desde la Unión Europea a terceros países.

Rodalio podrá utilizar el módulo correspondiente dependiendo de si el proveedor actúa como responsable, encargado o subencargado del tratamiento.

c) Medidas complementarias

Cuando resulte necesario, Rodalio o sus proveedores podrán aplicar medidas adicionales, como:

- cifrado de los datos durante la transmisión;
- cifrado o protección de la información almacenada;
- controles de acceso;
- separación lógica de los datos;
- limitación de los datos comunicados;
- seudonimización;
- restricciones contractuales;
- políticas de acceso por parte del personal;
- mecanismos de auditoría y supervisión;
- evaluación de solicitudes de acceso procedentes de autoridades públicas.

d) Excepciones legalmente permitidas

De manera excepcional, una transferencia podrá basarse en alguna de las excepciones previstas por la normativa, por ejemplo cuando sea necesaria para:

- ejecutar un contrato solicitado por el usuario;
- formalizar o ejecutar un contrato celebrado en interés del usuario;
- formular, ejercer o defender reclamaciones;
- atender razones importantes de interés público;
- proteger intereses vitales;
- realizar una transferencia ocasional autorizada expresamente por el usuario cuando se cumplan los requisitos legales.

Estas excepciones no se utilizarán para legitimar transferencias habituales o estructurales cuando deba aplicarse otro mecanismo más adecuado.

9.3. Evaluación y minimización

Antes de utilizar un proveedor que pueda implicar una transferencia internacional, Rodalio procurará valorar:

- el país o países desde los que podrá accederse a la información;
- la entidad concreta que recibe los datos;
- la naturaleza y sensibilidad de la información;
- la finalidad y duración del tratamiento;
- los subencargados utilizados;
- el mecanismo jurídico aplicable;
- las medidas técnicas y contractuales disponibles;
- la necesidad de aplicar medidas complementarias.

Rodalio limitará los datos transferidos a aquellos que resulten adecuados, pertinentes y necesarios para prestar la función correspondiente.

En particular:

- las tarjetas son tratadas directamente por Stripe y Rodalio no recibe su número completo ni el CVV;
- la ubicación operativa se trata mediante Firebase y no se utiliza con fines publicitarios;
- las fotografías solo se envían a los servicios de inteligencia artificial cuando el usuario utiliza voluntariamente dicha función;
- al servicio NHTSA vPIC se comunica únicamente el VIN necesario para realizar la consulta;
- los datos fiscales enviados a la AEAT se gestionan dentro del ámbito español.

9.4. Información adicional

Los proveedores, sus entidades contratantes, subencargados, ubicaciones y mecanismos de transferencia pueden cambiar como consecuencia de modificaciones técnicas, contractuales o regulatorias.

Rodalio revisará periódicamente las condiciones aplicables y actualizará esta Política cuando se produzcan cambios relevantes.

El usuario podrá solicitar información adicional sobre:

- los países en los que se tratan sus datos;
- los proveedores que intervienen;
- el mecanismo jurídico aplicado;
- las garantías utilizadas;
- la forma de obtener información sobre las cláusulas contractuales aplicables.

Estas solicitudes podrán dirigirse a:

legal@rodalio.com

---

10. DECISIONES AUTOMATIZADAS, MATCHING Y PERFILES

Rodalio utiliza determinados procesos automatizados para facilitar la gestión de la Plataforma, localizar Transportistas disponibles, proteger sus sistemas, analizar información técnica y prestar algunas funcionalidades auxiliares.

En la versión actual, estos procesos tienen una finalidad principalmente **operativa, técnica o de apoyo**. Rodalio no utiliza sistemas automatizados para adoptar, por sí solos, decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre el usuario o que le afecten significativamente de forma equivalente.

10.1. Matching y asignación de servicios

Rodalio utiliza un sistema automatizado de matching para localizar Transportistas conectados y disponibles que puedan atender una solicitud de transporte.

Para realizar este proceso, el sistema podrá tratar:

- la ubicación actual del Transportista conectado;
- las coordenadas y el geohash asociados a dicha ubicación;
- la fecha y hora de la última actualización;
- su estado de conexión y disponibilidad;
- el punto de origen del servicio solicitado;
- el estado operativo de la solicitud;
- los identificadores internos necesarios para relacionar al Transportista con su cuenta y con la posible asignación.

La finalidad del matching es:

- localizar Transportistas disponibles próximos al punto de origen;
- facilitar la presentación o asignación de solicitudes;

- reducir los tiempos de espera;
- mejorar la coordinación del servicio;
- evitar asignaciones a Transportistas que no se encuentren disponibles.

La ubicación del Transportista conectado que todavía no haya sido asignado a un traslado no será visible para los Clientes. Será utilizada únicamente por los sistemas internos de Rodalio para realizar el emparejamiento.

El sistema de matching no crea un historial permanente de los desplazamientos del Transportista. La ubicación operativa se sobrescribe periódicamente y se elimina o sustituye por un valor nulo cuando el Transportista se desconecta o deja de estar disponible.

10.2. Criterios utilizados por el matching

En la versión actual de la Plataforma, el matching se basa fundamentalmente en criterios operativos como:

- disponibilidad del Transportista;
- estado de conexión;
- proximidad respecto del punto de origen;
- vigencia de la última actualización de ubicación;
- estado de la solicitud o del servicio.

Rodalio no utiliza actualmente valoraciones, reseñas públicas ni puntuaciones de reputación para realizar el matching, ya que la Plataforma no dispone de un sistema activo de valoraciones.

Tampoco consta que el sistema actual utilice categorías especiales de datos personales, información publicitaria o perfiles comerciales para realizar las asignaciones.

La compatibilidad técnica del vehículo, la documentación profesional o el estado de verificación del Transportista podrán condicionar su aptitud general para prestar determinados servicios, pero no se utilizarán para elaborar perfiles comerciales ajenos a la actividad de transporte.

10.3. Efectos del matching

El resultado del matching podrá determinar qué Transportistas reciben o pueden acceder a una solicitud concreta en función de su ubicación, disponibilidad y situación operativa.

Este proceso no implica por sí mismo:

- la suspensión o eliminación de una cuenta;
- la imposición de sanciones contractuales;
- la resolución automática de reclamaciones;
- la determinación automática de responsabilidad en una incidencia;
- la adopción de decisiones fiscales, jurídicas o disciplinarias;
- la elaboración de una puntuación pública de reputación.

Las incidencias, reclamaciones, verificaciones documentales y posibles restricciones relevantes de una cuenta podrán requerir la intervención del personal autorizado de Rodalio.

10.4. Perfiles y clasificación operativa de usuarios

Rodalio podrá organizar la información de los usuarios en función de su papel y situación dentro de la Plataforma.

Esta clasificación podrá incluir categorías como:

- Cliente;
- Transportista autónomo;
- empresa transportista;
- empleado o conductor vinculado;
- auxiliar autorizado;
- personal de soporte;
- Transportista conectado o desconectado;
- cuenta verificada, pendiente de verificación, limitada o inactiva;
- vehículo autorizado, pendiente de revisión o no disponible.

Estas categorías se utilizan para:

- determinar las funcionalidades disponibles;
- aplicar los permisos correspondientes;
- mostrar únicamente la información necesaria para cada perfil;
- gestionar la participación en los servicios;
- realizar asignaciones operativas;
- proteger los datos y restringir accesos no autorizados.

Esta clasificación no tiene como finalidad crear perfiles publicitarios ni analizar las preferencias personales del usuario con fines comerciales.

Rodalio no utiliza el identificador publicitario del dispositivo ni comparte estos perfiles con redes publicitarias.

10.5. Análisis automatizado de fotografías

Rodalio puede ofrecer una funcionalidad opcional para analizar fotografías de los objetos que el usuario desea transportar.

Cuando el usuario utiliza esta función, la imagen y las instrucciones técnicas necesarias podrán ser tratadas mediante:

- Cloudflare Workers AI;
- Google Gemini.

El análisis podrá utilizarse para:

- identificar el tipo de objeto;
- generar una descripción;
- clasificarlo;
- estimar características relevantes para preparar el servicio;
- ayudar al usuario a completar la información de la solicitud.

El resultado generado es orientativo y auxiliar. Podrá contener errores y podrá requerir confirmación, corrección o ampliación por parte del usuario.

El análisis de la fotografía no adopta por sí mismo decisiones que:

- obliguen contractualmente al usuario;
- determinen definitivamente el precio;
- atribuyan responsabilidades;
- denieguen automáticamente un servicio;
- suspendan o eliminen una cuenta;
- produzcan otros efectos jurídicos relevantes.

Según la configuración actual, los proveedores utilizados para este análisis no se emplean como almacenamiento permanente de la imagen ni del resultado. La fotografía original podrá conservarse en los sistemas de Rodalio cuando el usuario la incorpore al pedido, chat, incidencia o expediente correspondiente.

10.6. Controles automatizados de seguridad e integridad

Rodalio utiliza Firebase App Check y Google Play Integrity para comprobar que determinadas peticiones proceden de una aplicación legítima y de un entorno técnico válido.

Estos controles pueden bloquear automáticamente solicitudes que:

- no incluyan una atestación válida;
- procedan de aplicaciones modificadas o no autorizadas;
- presenten señales técnicas incompatibles con la aplicación legítima;
- intenten acceder de forma abusiva a los sistemas protegidos.

App Check se encuentra aplicado en producción sobre:

- las funciones de backend;
- Cloud Firestore;
- Firebase Storage;
- Firebase Realtime Database.

Estos controles tienen una finalidad exclusivamente técnica y de seguridad. No se utilizan para elaborar perfiles comerciales ni para mostrar publicidad personalizada.

El bloqueo de una petición técnica no implica por sí solo una sanción contractual definitiva contra el usuario. Cuando resulte necesario adoptar una medida adicional sobre una cuenta, Rodalio podrá analizar el contexto y las evidencias disponibles.

10.7. Analítica y diagnóstico técnico

Rodalio utiliza **Firebase Analytics, Firebase Crashlytics y Firebase Performance Monitoring** para analizar el funcionamiento de la aplicación, conocer su uso general, detectar errores y medir su rendimiento.

Estos servicios pueden realizar tratamientos automatizados relacionados, según la herramienta utilizada, con:

- eventos de uso;
- identificadores asociados a la instalación;
- versión de la aplicación;
- pantallas y funcionalidades utilizadas;
- errores y cierres inesperados;
- excepciones y registros no fatales;
- trazas técnicas;
- tiempos de arranque;
- rendimiento de determinadas funcionalidades;
- determinadas comunicaciones de red;
- características técnicas básicas del dispositivo;
- e identificadores internos cuando resulten necesarios para diagnosticar una incidencia técnica concreta.

Firebase Analytics

Firebase Analytics se utiliza para obtener información estadística sobre el uso general de la aplicación y analizar el funcionamiento de sus distintas funcionalidades.

Rodalio **no envía a Firebase Analytics el identificador de la cuenta del usuario, el UID de Firebase Authentication ni una versión cifrada, hasheada, seudonimizada o equivalente de dicho identificador**.

Firebase Analytics podrá utilizar identificadores asociados a la instalación de la aplicación y eventos relacionados con el uso de pantallas, funcionalidades y acciones realizadas dentro de la aplicación.

Los resultados se utilizan para conocer el funcionamiento general de la Plataforma, elaborar estadísticas, detectar dificultades de uso y mejorar sus funcionalidades.

Firebase Crashlytics

Firebase Crashlytics se utiliza para detectar, registrar, investigar y corregir:

- cierres inesperados;
- errores;
- excepciones;

- fallos técnicos;
- eventos no fatales;
- y otros problemas relacionados con la estabilidad o funcionamiento de la aplicación.

Con esta finalidad, Crashlytics podrá tratar información técnica sobre:

- el error producido;
- el momento en que ocurrió;
- la versión de la aplicación;
- el sistema operativo;
- las características técnicas básicas del dispositivo;
- el estado de la aplicación;
- trazas de ejecución;
- registros técnicos;
- identificadores asociados a la instalación;
- y demás información necesaria para investigar el fallo.

Además, Rodalio puede asociar a los informes de Crashlytics el **UID generado por Firebase Authentication correspondiente a la cuenta del usuario**, mediante la funcionalidad `setUserId`, así como incorporar ese mismo identificador mediante una clave personalizada denominada `userId`.

Estos identificadores permiten relacionar técnicamente un error con la cuenta desde la que se produjo cuando resulte necesario para:

- investigar una incidencia concreta;
- correlacionar distintos fallos asociados a una misma cuenta;
- comprobar si un error comunicado al personal de soporte coincide con un fallo registrado por la aplicación;
- reproducir el problema;
- investigar problemas de estabilidad o seguridad;
- y facilitar su corrección.

La utilización del UID mediante Crashlytics tiene una finalidad exclusivamente técnica, de diagnóstico, soporte, seguridad y mantenimiento de la Plataforma.

Rodalio no utilizará este identificador para:

- publicidad;
- marketing personalizado;
- elaboración de perfiles comerciales;
- clasificación reputacional;
- puntuaciones de usuario;
- ni adopción automática de decisiones jurídicas o contractuales.

La utilización del UID en Crashlytics es **independiente de Firebase Analytics**. Por tanto, el hecho de que Crashlytics pueda recibir un identificador asociado a la cuenta no significa que dicho identificador sea enviado también a Firebase Analytics.

Firebase Performance Monitoring

Firebase Performance Monitoring se utiliza para analizar determinados aspectos técnicos del rendimiento de la aplicación, entre ellos:

- tiempos de inicio;
- velocidad de carga;
- navegación entre determinadas pantallas;
- latencia y duración de determinadas comunicaciones de red;
- respuesta de funcionalidades;
- y degradaciones de rendimiento.

Estos datos permiten detectar problemas técnicos y mejorar la estabilidad y calidad de funcionamiento de Rodalio.

Finalidad y efectos de estos tratamientos

Los resultados obtenidos mediante Analytics, Crashlytics y Performance Monitoring se utilizan para:

- analizar el funcionamiento técnico de la Plataforma;
- detectar errores;
- investigar incidencias;
- medir el rendimiento;
- corregir fallos;
- mejorar la estabilidad;
- mejorar determinadas funcionalidades;
- y reforzar la seguridad de la aplicación.

Estos sistemas no se utilizan por sí solos para adoptar decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre el usuario o que le afecten significativamente de forma equivalente.

En particular, Rodalio no utiliza estos sistemas para:

- suspender automáticamente una cuenta;
- resolver automáticamente una reclamación;
- atribuir responsabilidad en una incidencia;
- modificar automáticamente las condiciones económicas de un usuario;
- elaborar puntuaciones de reputación;
- ni realizar perfilado publicitario o comercial.

Cuando resulte necesario adoptar una decisión relevante sobre una cuenta, un servicio o una incidencia, Rodalio analizará la información disponible conforme a los procedimientos establecidos en la Plataforma y en los documentos contractuales aplicables.

10.8. Ausencia de perfilado publicitario y reputacional

En la versión actual, Rodalio no realiza:

- perfilado publicitario;
- publicidad comportamental;
- segmentación para redes publicitarias;
- venta de perfiles de usuarios;
- puntuaciones públicas de reputación;
- clasificaciones basadas en reseñas;
- evaluaciones automáticas de solvencia;
- análisis automatizados de categorías especiales de datos;
- seguimiento permanente de la ubicación con fines comerciales.

La información tratada se limita a las finalidades operativas, contractuales, técnicas, fiscales, de seguridad y de prestación del servicio descritas en esta Política.

10.9. Intervención humana y solicitud de revisión

Cuando un usuario considere que un proceso automatizado ha generado un resultado incorrecto, podrá ponerse en contacto con Rodalio para solicitar:

- información adicional sobre el proceso;
- la corrección de datos inexactos;
- la revisión de una asignación o incidencia;
- la intervención del personal de soporte;
- la presentación de observaciones o documentación adicional.

Las solicitudes podrán dirigirse a:

legal@rodalio.com

Cuando resulten aplicables las garantías previstas para las decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, Rodalio permitirá al usuario solicitar intervención humana, expresar su punto de vista e impugnar la decisión correspondiente.

---

11. PAGOS Y STRIPE CONNECT

Rodalio utiliza los servicios de **Stripe** y **Stripe Connect** para gestionar los pagos de los Clientes, las autorizaciones y capturas de importes, las cancelaciones, los reembolsos y las liquidaciones correspondientes a los Transportistas.

Stripe proporciona los componentes técnicos y la infraestructura necesaria para recoger los datos del medio de pago, procesar las operaciones económicas y realizar las verificaciones exigidas para permitir que los Transportistas reciban transferencias.

11.1. Procesamiento de pagos de los Clientes

Cuando un Cliente contrata un servicio a través de Rodalio, el pago se procesa mediante Stripe utilizando, entre otros, los sistemas de Payment Intents y los componentes nativos de pago integrados en la aplicación.

Dependiendo de las características del servicio, Rodalio podrá:

- solicitar una autorización inicial del importe;
- mantener el importe autorizado hasta que corresponda efectuar el cobro;
- capturar total o parcialmente el importe autorizado;
- cancelar una autorización;
- ajustar el importe final del servicio;
- realizar un reembolso total o parcial;
- registrar el estado de la operación.

La finalidad de estos tratamientos es gestionar correctamente el pago del servicio, los posibles cambios de importe, los reembolsos y la posterior liquidación económica.

11.2. Datos completos de la tarjeta

Los datos completos de la tarjeta son introducidos directamente por el Cliente en los componentes de pago gestionados por Stripe.

La información se transmite directamente desde el dispositivo del usuario a Stripe mediante conexiones seguras.

Rodalio no recibe, visualiza ni almacena:

- el número completo de la tarjeta;
- el código de seguridad o CVV;
- la fecha de caducidad;
- la marca de la tarjeta;
- los últimos cuatro dígitos;
- el identificador completo del método de pago.

El backend de Rodalio no tiene acceso al número de la tarjeta ni al código de seguridad.

Stripe podrá tratar estos datos para procesar el pago, prevenir operaciones fraudulentas, gestionar riesgos y cumplir sus propias obligaciones legales y regulatorias.

11.3. Información de pago conservada por Rodalio

Rodalio conserva únicamente la información necesaria para gestionar, documentar, conciliar y acreditar las operaciones económicas realizadas a través de la Plataforma.

Esta información podrá incluir:

- identificador de la operación o Payment Intent generado por Stripe;
- identificador del pedido;
- identificador del Cliente;
- identificador del Transportista;
- importe inicialmente autorizado;
- importe final capturado;
- importe reembolsado;
- importe correspondiente al Transportista;

- importe o comisión correspondiente a Rodalio;
- estado de la operación;
- fechas y horas relacionadas con la autorización, captura, cancelación, reembolso o liquidación;
- referencias necesarias para relacionar el pago con el servicio, la factura y los usuarios participantes.

Rodalio no conserva la información completa del medio de pago ni los datos que permitan realizar por sí mismos una nueva operación con la tarjeta.

11.4. Autorizaciones, capturas, cancelaciones y reembolsos

Rodalio podrá utilizar un sistema de captura manual mediante el cual el importe se autoriza inicialmente y se captura posteriormente cuando corresponda conforme al estado del servicio.

Este sistema permite:

- comprobar que el medio de pago admite la operación;
- reservar temporalmente el importe autorizado;
- adaptar el cobro al importe final del servicio;
- cancelar la autorización cuando el servicio no deba cobrarse;
- realizar reembolsos totales o parciales cuando proceda.

La existencia de una autorización no implica necesariamente que el importe haya sido cobrado definitivamente. El momento y las condiciones de la captura dependerán del funcionamiento del servicio y de las condiciones aplicables a la operación.

Stripe podrá aplicar sus propios controles técnicos, bancarios y antifraude antes de autorizar, rechazar, capturar o devolver un importe.

11.5. Stripe Connect y cuentas de Transportistas

Rodalio utiliza **Stripe Connect**, mediante cuentas Express, para gestionar el alta económica de los Transportistas y empresas transportistas y permitir que reciban las liquidaciones correspondientes a los servicios prestados.

Rodalio podrá crear o vincular una cuenta de Stripe Connect y facilitar al Transportista un enlace de incorporación o verificación alojado por Stripe.

Mediante Stripe Connect podrán gestionarse:

- el alta del Transportista como destinatario de pagos;
- la verificación de identidad o empresa;
- la verificación de determinados datos fiscales;
- la verificación de los datos bancarios necesarios para recibir transferencias;
- la habilitación de las capacidades de pago y transferencia;
- las liquidaciones correspondientes a servicios prestados;
- la actualización del estado de la cuenta;
- la identificación de requisitos pendientes.

11.6. Datos comunicados a Stripe Connect

Para crear y gestionar una cuenta de Stripe Connect, Rodalio podrá comunicar a Stripe:

- dirección de correo electrónico;
- NIF, NIE o CIF;
- identificadores internos de la cuenta;
- identificador de empresa, cuando corresponda;
- metadatos necesarios para vincular la cuenta de Stripe con el usuario o negocio de Rodalio;
- información relacionada con las operaciones y liquidaciones;
- otros datos necesarios para completar el proceso de incorporación.

El NIF, NIE o CIF podrá enviarse a Stripe en campos destinados a la verificación fiscal o de identidad. Determinados datos pueden tener carácter de solo escritura, de modo que Stripe los recibe, pero no los devuelve posteriormente a Rodalio.

Rodalio podrá conservar el NIF, NIE o CIF en sus propios sistemas cuando resulte necesario para la facturación, la gestión de la cuenta profesional y el cumplimiento de obligaciones fiscales.

11.7. Verificación KYC y KYB

Stripe realiza directamente las verificaciones de identidad, actividad profesional, empresa y datos bancarios que resulten necesarias para prestar sus servicios.

Estas verificaciones pueden incluir controles de:

- conocimiento del cliente —KYC—;
- conocimiento de la empresa —KYB—;
- prevención del fraude;
- prevención del blanqueo de capitales;
- control de riesgos;
- cumplimiento de obligaciones regulatorias;
- verificación de cuentas bancarias y capacidad para recibir transferencias.

Cuando Stripe solicite documentos de identidad, datos bancarios u otra información adicional, el Transportista los facilitará directamente mediante los sistemas y formularios alojados por Stripe.

Rodalio no almacena imágenes del documento nacional de identidad aportadas durante el proceso de verificación de Stripe.

Rodalio podrá consultar mediante Stripe determinada información sobre el resultado del proceso, como:

- nombre o denominación legal;
- dirección declarada;
- estado de la cuenta;
- estado de la verificación;

- capacidades habilitadas;
- requisitos o datos pendientes;
- aptitud para recibir transferencias.

Esta información podrá utilizarse para marcar la cuenta del Transportista como verificada, pendiente, limitada o no apta para recibir liquidaciones.

11.8. Liquidaciones a Transportistas

Una vez que un servicio haya sido correctamente gestionado y se cumplan las condiciones aplicables, Rodalio podrá ordenar una transferencia a la cuenta Stripe Connect del Transportista.

Para calcular la liquidación podrán tenerse en cuenta:

- importe final cobrado al Cliente;
- importe correspondiente al Transportista;
- comisión o importe correspondiente a Rodalio;
- reembolsos;
- ajustes;
- compensaciones;
- estado del pago;
- estado del servicio.

Rodalio podrá conservar el identificador de Stripe Connect y las referencias de las transferencias para conciliar las operaciones, acreditar los pagos realizados y cumplir sus obligaciones fiscales, contables y mercantiles.

La disponibilidad efectiva del dinero, los plazos bancarios y la transferencia posterior a la cuenta bancaria del Transportista podrán depender de Stripe, de la entidad financiera y del estado de verificación de la cuenta.

11.9. Estado y limitaciones de la cuenta Stripe Connect

La posibilidad de recibir liquidaciones puede quedar limitada cuando:

- Stripe solicite información o documentación adicional;
- la verificación esté incompleta;
- existan requisitos pendientes;
- la cuenta no disponga de las capacidades necesarias;
- Stripe limite o suspenda temporalmente determinadas operaciones;
- se detecten riesgos, inconsistencias o incumplimientos;
- la cuenta bancaria no haya sido validada.

Rodalio podrá impedir temporalmente que un Transportista reciba nuevas asignaciones o liquidaciones cuando su cuenta de Stripe Connect no se encuentre correctamente habilitada.

Las decisiones propias de Stripe relacionadas con sus controles regulatorios, bancarios o antifraude se regirán también por las condiciones y políticas de dicho proveedor.

11.10. Facturación y documentación económica

Los pagos y las liquidaciones podrán vincularse con:

- pedidos;
- facturas;
- autofacturas;
- notas de abono o compensación;
- registros fiscales;
- informes exigidos legalmente;
- registros de VeriFactu;
- documentación contable y mercantil.

Rodalio podrá utilizar los identificadores de Stripe y los datos económicos de la operación para garantizar la correspondencia entre el servicio prestado, el importe cobrado, la cantidad liquidada y la documentación fiscal generada.

La información completa sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales se recoge en el apartado **5.16. Cumplimiento legal**.

11.11. Prevención del fraude y seguridad de los pagos

Stripe podrá aplicar controles automatizados y manuales para prevenir:

- uso fraudulento de tarjetas;
- operaciones no autorizadas;
- suplantaciones de identidad;
- blanqueo de capitales;
- manipulación de pagos;
- riesgos financieros o regulatorios.

Rodalio podrá tratar los identificadores, importes, estados y registros relacionados con las operaciones para:

- comprobar la coherencia del pago;
- prevenir duplicidades;
- investigar operaciones anómalas;
- resolver incidencias;
- acreditar el servicio;
- conciliar pagos y liquidaciones;
- formular, ejercer o defender reclamaciones.

Rodalio no utiliza los datos de pago para publicidad personalizada ni los comunica a redes publicitarias.

11.12. Conservación de los datos económicos

Rodalio conservará los identificadores de Stripe, los importes, los estados de las operaciones, las fechas, las referencias de pedidos y los datos necesarios para la facturación y conciliación durante los plazos aplicables.

Con carácter general:

- los datos necesarios para gestionar una operación activa se conservarán mientras el servicio o pago se encuentre pendiente;
- las facturas, pagos, liquidaciones y registros fiscales podrán conservarse entre cuatro y seis años, según la normativa aplicable;
- las referencias necesarias para atender reclamaciones podrán conservarse durante los plazos de prescripción correspondientes;
- el identificador de la cuenta Stripe Connect podrá conservarse mientras resulte necesario para reconciliar transferencias y acreditar liquidaciones.

Stripe conservará los datos tratados directamente por dicho proveedor durante los plazos establecidos por sus obligaciones legales, de pago, prevención del fraude y cumplimiento normativo.

11.13. Eliminación de la cuenta

La eliminación de la cuenta de Rodalio no implica la eliminación automática de todos los registros económicos ni de la cuenta de Stripe Connect.

Rodalio podrá conservar:

- identificadores de pagos;
- importes y estados;
- pedidos;
- facturas y autofacturas;
- notas de compensación;
- liquidaciones;
- registros fiscales;
- identificador de Stripe Connect;
- referencias necesarias para reconciliar pagos y transferencias.

La cuenta Stripe Connect no se elimina automáticamente cuando se elimina la cuenta de Rodalio, ya que puede ser necesario conservarla para conciliar liquidaciones, cumplir obligaciones legales y atender incidencias relacionadas con pagos.

Cuando un Transportista elimine su cuenta, su negocio podrá quedar inactivo dentro de Rodalio, suprimiéndose los datos de contacto y acceso que no deban conservarse, mientras se mantienen los elementos estrictamente necesarios para documentar operaciones fiscales y económicas anteriores.

11.14. Responsabilidad de Stripe

Stripe podrá actuar como encargado del tratamiento respecto de determinadas operaciones realizadas por cuenta de Rodalio y como responsable independiente respecto de los tratamientos que realice para:

- prestar sus servicios de pago;
- cumplir obligaciones legales y regulatorias;
- efectuar verificaciones KYC o KYB;

- prevenir fraude y blanqueo de capitales;
- controlar riesgos;
- gestionar su infraestructura financiera;
- atender requerimientos de autoridades.

Los tratamientos realizados por Stripe estarán sujetos también a sus propias condiciones contractuales y políticas de privacidad.

La información sobre posibles transferencias internacionales asociadas al uso de Stripe se recoge en el apartado **9. Transferencias internacionales de datos**.

---

12. INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, CHARGEBACKS Y CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS

Rodalio podrá tratar datos personales, documentación, comunicaciones, registros técnicos y evidencias cuando resulte necesario para gestionar incidencias, reclamaciones, cancelaciones, reembolsos, disputas entre usuarios, chargebacks, contracargos, reclamaciones bancarias, siniestros, daños, pérdidas o cualquier otra situación relacionada con un servicio contratado a través de la Plataforma.

Estos tratamientos tienen por finalidad analizar los hechos, proteger los derechos de los usuarios, gestionar correctamente los pagos y reembolsos, prevenir fraude, conservar trazabilidad de las operaciones y defender los derechos e intereses de Rodalio, de los usuarios o de terceros.

12.1. Datos tratados en incidencias y reclamaciones

Cuando se comunique una incidencia, reclamación o discrepancia relacionada con un servicio, Rodalio podrá tratar los datos necesarios para analizar y gestionar el caso.

Estos datos podrán incluir, entre otros:

- identidad y datos de contacto del Cliente, Transportista, empresa, empleado o usuario vinculado afectado;
- datos del servicio, incluyendo origen, destino, fecha, hora, precio y estado de ejecución;
- comunicaciones mantenidas entre Cliente, Transportista y Rodalio;
- fotografías, capturas, documentos, justificantes o pruebas aportadas;
- información sobre daños, pérdidas, retrasos, cancelaciones, ampliaciones o discrepancias;
- registros de actividad dentro de la Plataforma;
- datos de seguimiento, ubicación o estados operativos, cuando estén disponibles;
- datos de pago, retención, reembolso, liquidación, ajuste o compensación;
- facturas, rectificativas, justificantes o documentación económica relacionada;
- decisiones de soporte, revisiones internas y resolución adoptada.

12.2. Gestión de incidencias internas

Rodalio podrá tratar los datos necesarios para abrir, analizar, tramitar y resolver incidencias comunicadas por Clientes, Transportistas, empresas, empleados o usuarios vinculados.

La gestión de incidencias podrá incluir:

- recepción de la comunicación inicial;
- apertura de expediente interno;
- solicitud de información adicional;
- análisis de pruebas;
- revisión de comunicaciones y registros operativos;
- valoración de la conducta de las partes;
- revisión del estado del servicio;
- adopción de medidas temporales;
- resolución interna del caso;
- aplicación de reembolsos, retenciones, ajustes, liquidaciones o medidas sobre la cuenta cuando proceda.

12.3. Ventana de reclamación

Cuando Rodalio establezca una ventana de reclamación posterior a la finalización del servicio, podrá tratar y conservar los datos necesarios para permitir que el Cliente comunique incidencias dentro del plazo habilitado.

Durante dicho periodo, Rodalio podrá conservar y revisar información relacionada con el servicio, mantener determinados importes retenidos, bloquear temporalmente liquidaciones, solicitar pruebas o preservar evidencias necesarias para resolver posibles reclamaciones.

El transcurso de la ventana de reclamación sin incidencia podrá permitir el cierre operativo del servicio, sin perjuicio de la conservación de datos necesaria para cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, contractuales o de defensa frente a reclamaciones.

12.4. Medidas temporales durante una incidencia

Mientras una incidencia, reclamación o disputa se encuentre en revisión, Rodalio podrá tratar datos personales y económicos para adoptar medidas temporales proporcionadas.

Estas medidas podrán incluir:

- retención total o parcial de importes;
- suspensión temporal de liquidaciones;
- bloqueo preventivo de reembolsos;
- revisión de pagos o cargos adicionales;
- solicitud de documentación o pruebas;
- revisión del acceso o actividad de una cuenta;
- conservación reforzada de evidencias;
- comunicación con proveedores de pago, aseguradoras, asesores o terceros afectados cuando proceda.

Estas medidas no implican necesariamente una decisión definitiva sobre la responsabilidad de las partes.

12.5. Chargebacks, contracargos y disputas bancarias

Cuando se produzca un chargeback, contracargo, disputa bancaria, reclamación del titular del medio de pago, revisión antifraude o procedimiento equivalente, Rodalio podrá tratar los datos necesarios para analizar, contestar, defender o gestionar la operación afectada.

Este tratamiento podrá incluir:

- datos del pago o transacción;
- importe reclamado;
- método de pago utilizado, de forma limitada;
- datos del servicio asociado;
- facturas, justificantes o documentación económica;
- comunicaciones con el Cliente, Transportista o proveedor de pago;
- evidencias de contratación, aceptación, prestación o finalización del servicio;
- registros de incidencias, reembolsos o ajustes;
- logs técnicos y trazabilidad de la operación;
- documentación remitida o recibida del proveedor de pago, entidad bancaria o sistema de tarjeta.

12.6. Uso de evidencias para defender operaciones

Rodalio podrá utilizar la información y evidencias disponibles en la Plataforma para defender operaciones frente a reclamaciones, chargebacks, disputas bancarias, reclamaciones de usuarios, procedimientos internos, aseguradoras, asesores, autoridades o tribunales.

Estas evidencias podrán utilizarse para acreditar, entre otros aspectos:

- que un servicio fue solicitado;
- que un precio fue aceptado;
- que un pago fue autorizado;
- que un Transportista aceptó o ejecutó el servicio;
- que el servicio fue iniciado, prestado total o parcialmente o finalizado;
- que existieron comunicaciones, instrucciones o incidencias;
- que se aplicaron reembolsos, ajustes, retenciones o liquidaciones;
- que se puso a disposición documentación económica;
- que una actuación fue realizada desde una cuenta concreta.

12.7. Fotografías y documentos

Rodalio podrá tratar fotografías, documentos y archivos adjuntos aportados por los usuarios cuando resulten necesarios para crear y gestionar una cuenta, verificar

vehículos, describir los objetos que deben transportarse, ejecutar un servicio, mantener comunicaciones operativas o documentar una incidencia o reclamación.

Estos archivos podrán incluir, entre otros:

- fotografía de perfil;
- fotografías de vehículos;
- permiso de circulación;
- ficha técnica;
- tarjeta de transporte y otra documentación profesional;
- fotografías de los objetos o mercancías que deban transportarse;
- documentos y fotografías adjuntos a chats;
- evidencias aportadas en relación con un servicio;
- documentos o fotografías relacionados con una incidencia o reclamación.

En la versión actual de la Plataforma no consta una funcionalidad específica destinada a la subida de vídeos. Si Rodalio incorpora posteriormente esta posibilidad, actualizará esta Política cuando el nuevo tratamiento resulte relevante.

Rodalio podrá utilizar las fotografías y documentos para:

- identificar al usuario o al vehículo registrado;
- revisar la documentación profesional;
- comprobar las características y aptitud de un vehículo;
- conocer los objetos o mercancías incluidos en el servicio;
- preparar, presupuestar y ejecutar el traslado;
- facilitar las comunicaciones entre los usuarios;
- acreditar el estado de un objeto, vehículo o servicio;
- investigar y resolver incidencias;
- gestionar reclamaciones;
- prevenir el fraude y defender los derechos de las partes.

Los archivos se almacenan mediante **Firebase Storage**, proporcionado por Google. El acceso se limita, según el tipo de archivo y la finalidad, al propio usuario, a los usuarios autorizados vinculados al servicio y al personal de Rodalio que necesite acceder para verificar documentación, prestar soporte o gestionar una incidencia.

Las fotografías o documentos no serán públicos por el mero hecho de ser incorporados a la Plataforma. No obstante, determinados archivos podrán compartirse con el Cliente, Transportista, empresa, empleado, auxiliar autorizado o personal de soporte cuando resulte necesario para ejecutar el servicio o resolver una incidencia.

Análisis opcional de fotografías

Cuando el usuario utilice voluntariamente la funcionalidad de análisis de objetos, Rodalio podrá enviar temporalmente la fotografía y las instrucciones técnicas necesarias a **Cloudflare Workers AI** o **Google Gemini**.

Este tratamiento tiene como finalidad ayudar a identificar, describir, clasificar o estimar las características del objeto que se desea transportar.

Según la configuración actual:

- estos proveedores no se utilizan como almacenamiento permanente de la imagen ni del resultado;
- el análisis tiene carácter auxiliar;
- el resultado puede requerir confirmación o corrección;
- la fotografía original podrá conservarse en Rodalio cuando el usuario la haya añadido al pedido, chat o incidencia.

Documentación de identidad

Rodalio no almacena imágenes del DNI, NIE, pasaporte u otro documento de identidad aportado para la verificación económica del Transportista.

Cuando Stripe solicite documentación identificativa, esta será aportada directamente por el usuario mediante los sistemas de **Stripe Connect**, conforme a las condiciones y políticas de dicho proveedor.

Rodalio sí podrá conservar el NIF, NIE o CIF como dato de texto cuando resulte necesario para la facturación, la gestión profesional o el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Obligaciones del usuario

El usuario deberá aportar únicamente fotografías y documentos que resulten necesarios, adecuados y relacionados con la finalidad correspondiente.

En particular, deberá evitar incluir:

- datos personales de terceros que no sean necesarios;
- documentos completos cuando sea suficiente aportar una parte;
- datos especialmente sensibles;
- información médica;
- datos bancarios o contraseñas;
- imágenes de menores que no resulten imprescindibles;
- contenidos ilícitos, ofensivos o que vulneren derechos de terceros.

Cuando el archivo incluya datos de otra persona, el usuario deberá contar con una base legítima para aportarlos y limitar la información a lo estrictamente necesario.

Conservación y eliminación

Las fotografías y documentos se conservarán mientras la cuenta permanezca activa y durante el tiempo en que resulten necesarios para gestionar el servicio, verificar documentación o resolver una incidencia.

La eliminación de una cuenta podrá quedar temporalmente impedida cuando exista un traslado activo o programado, una incidencia abierta sometida a revisión por soporte u otra circunstancia que deba resolverse previamente.

Cuando la eliminación de la cuenta se ejecute:

- se eliminarán los archivos almacenados bajo el espacio personal del usuario en Firebase Storage;
- se eliminarán las fotografías de perfil, vehículos, borradores y evidencias asociadas a dicho espacio;
- las referencias o punteros a esos archivos existentes en pedidos se sustituirán por un valor nulo;
- los registros textuales de pedidos, comunicaciones, incidencias, pagos o facturación podrán conservarse cuando exista una obligación legal o sea necesario para atender reclamaciones.

Por tanto, los registros de una operación podrán conservarse sin mantener necesariamente las fotografías o documentos que fueron aportados por el usuario.

Rodalio no garantiza la conservación de fotografías o documentos después de que la eliminación de la cuenta haya sido ejecutada. Los usuarios deberán conservar por sus propios medios los archivos que puedan necesitar posteriormente.

12.8. Incidencias con daños, pérdidas o siniestros

Cuando una incidencia esté relacionada con daños, pérdidas, deterioros, accidentes, siniestros o reclamaciones frente a aseguradoras, Rodalio podrá tratar la información necesaria para registrar el caso, facilitar la comunicación entre las partes, conservar evidencias, gestionar internamente pagos o reembolsos y colaborar razonablemente con los terceros que deban intervenir.

Este tratamiento podrá incluir la comunicación de datos a aseguradoras, mediadores, peritos, asesores, autoridades, Transportistas, Clientes o terceros afectados, siempre que resulte necesario, proporcionado y exista base jurídica válida.

12.9. Reembolsos, ajustes y documentación correctiva

Cuando una incidencia, reclamación, cancelación, disputa bancaria o revisión económica pueda dar lugar a un reembolso, ajuste, compensación, retención, liquidación parcial o rectificación documental, Rodalio podrá tratar los datos necesarios para reflejar correctamente la resolución adoptada.

Este tratamiento podrá incluir:

- cálculo del importe a devolver o retener;
- aplicación de ajustes al Cliente o al Transportista;
- actualización de liquidaciones;
- emisión o generación de facturas rectificativas;
- creación de justificantes, notas de compensación o documentos internos;
- conservación de la justificación de la decisión adoptada.

12.10. Expedientes de incidencia

Cuando un usuario comunique una incidencia, reclamación, discrepancia o problema relacionado con una cuenta o con un servicio, Rodalio podrá crear y mantener un expediente destinado a documentar lo ocurrido, gestionar la comunicación entre las partes, adoptar las medidas necesarias y dejar constancia de la resolución.

El expediente podrá incluir, según el caso:

- identificadores del pedido y de los usuarios implicados;
- fecha y hora de apertura y de las actuaciones realizadas;
- descripción de los hechos comunicados;
- estado de la incidencia;
- motivo o categoría asignada;
- mensajes intercambiados entre los usuarios y el personal de soporte;
- instrucciones, observaciones y actuaciones realizadas;
- fotografías, documentos o archivos aportados como evidencia;
- información sobre el estado y desarrollo del servicio;
- datos del vehículo y del conductor asignado;
- información económica relacionada con cargos, reembolsos, ajustes, compensaciones o liquidaciones;
- registros técnicos u operativos necesarios para comprobar lo sucedido;
- decisión o solución adoptada y fecha de cierre del expediente.

Rodalio utilizará esta información para:

- comprobar y aclarar los hechos;
- comunicarse con las partes implicadas;
- gestionar errores en la prestación del servicio;
- resolver reclamaciones o discrepancias económicas;
- tramitar devoluciones, compensaciones o ajustes;
- prevenir fraudes, abusos o incumplimientos;
- aplicar medidas de protección o restricciones cuando resulten justificadas;
- acreditar las actuaciones realizadas;
- formular, ejercer o defender reclamaciones.

Acceso al expediente

El acceso se limitará a las personas que necesiten consultar la información para gestionar la incidencia.

Según la naturaleza del expediente, podrán acceder:

- el Cliente afectado;
- el Transportista, empresa, empleado o conductor implicado;
- los auxiliares autorizados cuando su participación resulte relevante;
- el personal de soporte y administración de Rodalio;
- los asesores profesionales o proveedores que deban intervenir;
- las autoridades, juzgados, tribunales, proveedores de pago o entidades financieras cuando exista una base jurídica válida.

Cada usuario podrá acceder únicamente a la información que le corresponda conforme a su participación en el servicio, los permisos de la Plataforma y la necesidad de proteger los datos y derechos de las demás personas implicadas.

Rodalio podrá ocultar o limitar el acceso a documentos, comentarios internos, datos de terceros o información cuya comunicación pueda afectar a la seguridad, confidencialidad, prevención del fraude o derechos de otras personas.

Evidencias y archivos adjuntos

Las fotografías y documentos aportados podrán utilizarse para comprobar el estado de los objetos, vehículos, lugares, servicios o daños alegados.

Los usuarios deberán aportar únicamente evidencias relacionadas con la incidencia y evitar incluir datos personales de terceros que no sean necesarios.

Los archivos almacenados en el espacio personal del usuario se eliminarán cuando la eliminación de la cuenta se ejecute. Las referencias existentes en el expediente podrán quedar anuladas, aunque los registros textuales y económicos de la incidencia puedan conservarse cuando exista una base jurídica que lo justifique.

Por ello, Rodalio podrá conservar el expediente y su resultado sin conservar necesariamente todas las fotografías o documentos originalmente adjuntados.

Incidencias abiertas y eliminación de la cuenta

Cuando exista una incidencia abierta, reclamada o pendiente de revisión por el personal de soporte, Rodalio podrá impedir temporalmente la eliminación de la cuenta hasta que:

- se complete la investigación;
- se resuelva la reclamación;
- se adopten las medidas correspondientes;
- se cierre el expediente;
- se garantice la conservación de la información que deba mantenerse por obligación legal o para la defensa de derechos.

Esta limitación tiene como finalidad evitar que la eliminación de la cuenta impida investigar los hechos, resolver la reclamación o proteger los derechos de las partes.

Una vez resuelta la situación, el usuario podrá continuar con la eliminación de la cuenta, sin perjuicio de los registros que deban conservarse conforme a esta Política.

Conservación del expediente

Los expedientes de incidencia se conservarán mientras la reclamación o investigación permanezca abierta.

Una vez cerrados, podrán conservarse:

- mientras la cuenta o relación contractual permanezca activa;

- durante el tiempo necesario para acreditar la gestión realizada;
- durante los plazos aplicables para formular, ejercer o defender reclamaciones;
- con carácter general, hasta cinco años después de la baja o finalización de la relación, salvo que resulte aplicable otro plazo;
- durante un periodo superior cuando exista un procedimiento, inspección, reclamación o responsabilidad pendiente;
- durante los plazos fiscales, contables o mercantiles correspondientes cuando el expediente contenga información económica que deba conservarse entre cuatro y seis años.

Actualmente, Rodalio no dispone de un proceso automático que elimine por antigüedad estos expedientes. La conservación se aplicará conforme a los criterios y bases jurídicas indicados en los apartados 6.18 y 13 de esta Política.

Una vez vencidos los plazos aplicables y cuando la información deje de ser necesaria, Rodalio procederá a su eliminación, anonimización o bloqueo cuando corresponda legalmente.

12.11. Base jurídica del tratamiento

Los tratamientos descritos en este apartado podrán basarse, según el caso, en:

- la ejecución de la relación contractual con los usuarios;
- el interés legítimo de Rodalio en gestionar incidencias, prevenir fraude, defender operaciones y proteger la seguridad de la Plataforma;
- el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, contables, administrativas o regulatorias;
- la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones;
- el consentimiento del usuario, cuando un tratamiento concreto lo requiera conforme a la normativa aplicable.

12.12. Conservación de incidencias, comunicaciones y evidencias

Los datos relacionados con incidencias, reclamaciones y actuaciones de soporte se conservarán durante el tiempo necesario para investigar los hechos, gestionar las comunicaciones entre las partes, adoptar una resolución y acreditar las actuaciones realizadas por Rodalio.

Mientras una incidencia permanezca abierta, podrán conservarse:

- el expediente completo;
- las comunicaciones entre los usuarios y el personal de soporte;
- los datos del pedido y de las personas implicadas;
- los estados y registros operativos del servicio;
- las fotografías, documentos y archivos aportados;
- la información económica relacionada con cargos, reembolsos, compensaciones o liquidaciones;
- los registros técnicos necesarios para comprobar lo ocurrido;
- las decisiones, medidas y actuaciones adoptadas.

Una vez cerrada la incidencia, Rodalio podrá conservar el expediente mientras la cuenta o la relación contractual permanezcan activas y, posteriormente, durante el plazo necesario para acreditar la gestión realizada y formular, ejercer o defender reclamaciones.

Con carácter general, los expedientes, comunicaciones y registros relacionados con el servicio podrán conservarse durante un plazo máximo de **cinco años** después de la baja del usuario o de la finalización de la relación contractual, salvo que resulte aplicable un plazo diferente o exista una reclamación, investigación o procedimiento pendiente.

Cuando el expediente contenga información fiscal, contable, mercantil o relativa a pagos, dicha información podrá conservarse durante los plazos legales correspondientes, que podrán alcanzar generalmente entre **cuatro y seis años**. Esto podrá afectar, entre otros, a:

- facturas y autofacturas;
- pagos y reembolsos;
- liquidaciones;
- notas de compensación;
- registros de VeriFactu;
- documentación fiscal;
- identificadores de operaciones de Stripe;
- información necesaria para la conciliación económica.

Los plazos de conservación podrán ampliarse cuando:

- se haya interrumpido la prescripción;
- exista una reclamación o procedimiento administrativo, judicial, fiscal o de consumo;
- sea necesario atender un requerimiento de una autoridad;
- deban investigarse posibles conductas fraudulentas;
- la información resulte necesaria para formular, ejercer o defender derechos;
- una obligación legal exija un periodo superior.

Fotografías y documentos

Las fotografías y documentos almacenados bajo el espacio personal del usuario en Firebase Storage se conservarán mientras la cuenta permanezca activa y mientras resulten necesarios para la finalidad para la que fueron aportados.

Cuando se ejecute la eliminación de la cuenta:

- los archivos almacenados bajo el espacio personal del usuario se eliminarán;
- las fotografías de perfil, vehículos, borradores y evidencias asociadas a dicho espacio dejarán de estar disponibles;
- las referencias a estos archivos existentes en pedidos o incidencias podrán sustituirse por un valor nulo.

Por tanto, Rodalio podrá conservar el registro textual, operativo o económico de una incidencia sin conservar necesariamente las fotografías o documentos originalmente aportados.

Cuando una incidencia abierta impida temporalmente la eliminación de la cuenta, los archivos podrán conservarse hasta que finalice la investigación y se resuelva la situación pendiente.

Comunicaciones y registros técnicos

Los mensajes de chat, comunicaciones de soporte y anotaciones asociadas al expediente podrán conservarse junto con el pedido o la incidencia durante los plazos indicados en este apartado.

Los logs, registros de conexión, errores y demás evidencias técnicas podrán conservarse durante el periodo configurado por el proveedor de infraestructura. Con carácter general, determinados registros operativos de Google Cloud podrán conservarse hasta treinta días, salvo que se extraigan o incorporen legítimamente a una investigación o expediente que deba mantenerse durante más tiempo.

Los datos temporales utilizados para limitar peticiones, prevenir abusos o controlar la frecuencia de acceso podrán eliminarse automáticamente tras periodos breves, que actualmente pueden oscilar aproximadamente entre dos minutos y veinticinco horas.

Actualmente, Rodalio no dispone de un sistema automático general de eliminación por antigüedad para pedidos, chats o expedientes de incidencia. La conservación se rige por los criterios, bases jurídicas y plazos establecidos en esta Política, sin que ello implique una conservación indefinida de los datos.

Una vez vencidos los plazos aplicables y cuando la información deje de ser necesaria, Rodalio procederá a su supresión, anonimización o bloqueo cuando resulte legalmente procedente, salvo que deba mantenerse por una obligación legal o por la existencia de una reclamación pendiente.

Este apartado debe interpretarse conjuntamente con los apartados **6.18. Conservación, trazabilidad y defensa de reclamaciones**, **13. Plazos de conservación** y **16. Eliminación de la cuenta**.

12.13. Colaboración de los usuarios

Los usuarios deberán colaborar razonablemente con Rodalio en la gestión de incidencias, reclamaciones, chargebacks, disputas, siniestros o procedimientos relacionados con los servicios.

Esta colaboración podrá incluir la aportación de información, fotografías, documentos, aclaraciones, justificantes o cualquier otra evidencia razonablemente necesaria para analizar y resolver el caso.

La falta de colaboración, la aportación de información falsa, la manipulación de pruebas o la ocultación de datos relevantes podrá ser tenida en cuenta por Rodalio al resolver la incidencia y podrá dar lugar a medidas sobre la cuenta del usuario cuando proceda.

---

13. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

Rodalio conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos y, posteriormente, durante los periodos exigidos por la normativa aplicable o necesarios para acreditar las operaciones, atender responsabilidades, prevenir el fraude y formular, ejercer o defender reclamaciones.

El plazo aplicable dependerá de la naturaleza del dato, de la relación mantenida con el usuario y de la existencia de servicios, pagos, incidencias, obligaciones legales o procedimientos pendientes.

13.1. Datos de cuenta, identidad y perfil

Los datos necesarios para crear, mantener y utilizar la cuenta se conservarán mientras esta permanezca activa.

Esto incluye, entre otros:

- nombre y apellidos;
- correo electrónico;
- teléfono;
- fotografía de perfil;
- identificador de Firebase Authentication;
- tipo de usuario y permisos asociados;
- información operativa del perfil;
- tokens de notificación;
- datos del dispositivo vinculados a la cuenta;
- datos profesionales y documentación de vehículos;
- información de empresa que no deba conservarse por una obligación legal.

Cuando el usuario solicite la eliminación de su cuenta y esta pueda ejecutarse, Rodalio eliminará su usuario de Firebase Authentication y suprimirá los datos identificativos, de contacto y operativos que no deban conservarse.

En el caso de un Transportista o empresa, el registro empresarial podrá mantenerse inactivo cuando resulte necesario para identificar al emisor de operaciones, facturas o liquidaciones anteriores. En ese caso, se eliminarán los datos de contacto y acceso que ya no sean necesarios y se conservará únicamente la información justificada por obligaciones fiscales, contables o de conciliación.

13.2. Fotografías, documentos y archivos

Las fotografías y documentos almacenados en el espacio personal del usuario se conservarán mientras la cuenta permanezca activa y durante el tiempo en que resulten

necesarios para verificar la cuenta o el vehículo, gestionar el servicio o resolver una incidencia.

Cuando se ejecute la eliminación de la cuenta:

- se eliminarán los archivos almacenados bajo el espacio personal del usuario en Firebase Storage;
- se eliminarán las fotografías de perfil, vehículos, documentos, borradores y evidencias asociadas a dicho espacio;
- las referencias existentes en pedidos, chats o incidencias podrán sustituirse por un valor nulo.

La eliminación podrá retrasarse temporalmente cuando exista un traslado activo o programado, una incidencia abierta o cualquier otra circunstancia que deba resolverse previamente.

Los registros textuales, económicos, operativos o fiscales asociados a un servicio podrán conservarse aunque las fotografías y documentos originales hayan sido eliminados.

13.3. Datos de geolocalización

Ubicación durante un traslado activo

La ubicación en vivo del conductor se conservará únicamente mientras el traslado permanezca activo.

El registro se eliminará cuando el servicio:

- finalice;
- se cancele;
- se reasigne;
- pase a un estado en el que el seguimiento deje de ser necesario.

Rodalio no conserva un historial permanente de los recorridos realizados.

Ubicación del Transportista conectado

La ubicación del Transportista conectado y disponible se sobrescribe periódicamente y se conserva únicamente mientras permanezca conectado.

Cuando el Transportista se desconecta, cierra sesión o deja de estar disponible, su ubicación se elimina o se sustituye por un valor nulo.

Esta información tampoco genera un historial permanente de desplazamientos.

13.4. Tokens de notificación y datos del dispositivo

Los tokens de Firebase Cloud Messaging, el nombre del dispositivo, la plataforma y los demás datos técnicos asociados al envío de notificaciones se conservarán mientras:

- la cuenta permanezca activa;
- el dispositivo continúe vinculado a la cuenta;
- el token siga siendo válido y necesario para enviar notificaciones.

Estos datos se eliminarán cuando se ejecute la eliminación de la cuenta o podrán sustituirse antes cuando el token sea renovado, invalidado o deje de resultar necesario.

13.5. Pedidos, servicios, chats e incidencias

Los pedidos, servicios, comunicaciones, chats e incidencias se conservarán mientras la cuenta o la relación contractual permanezcan activas y durante el tiempo necesario para:

- acreditar la solicitud y prestación del servicio;
- gestionar pagos, reembolsos y liquidaciones;
- resolver incidencias y reclamaciones;
- prevenir el fraude;
- cumplir obligaciones legales;
- formular, ejercer o defender derechos.

Tras la baja del usuario o la finalización definitiva de la relación, estos datos podrán conservarse durante el plazo de prescripción de las responsabilidades derivadas del servicio. Con carácter general, este plazo podrá alcanzar **cinco años**, salvo que resulte aplicable un plazo especial diferente o que la prescripción haya sido interrumpida. El Código Civil establece un plazo general de cinco años para las acciones personales que no tengan señalado otro plazo especial.

Cuando un pedido, chat o incidencia contenga información fiscal, contable o mercantil, dicha información podrá mantenerse durante los periodos superiores indicados en el apartado siguiente.

Actualmente, Rodalio no dispone de un sistema automático general que elimine por antigüedad los pedidos, chats o expedientes de incidencia. Por tanto, no se afirmará que estos registros se eliminan automáticamente al cumplirse un plazo determinado.

Rodalio aplicará los plazos establecidos mediante sus procedimientos internos de revisión, supresión, anonimización o conservación justificada. La ausencia de un proceso automático no supondrá que los datos puedan conservarse indefinidamente sin una finalidad o base jurídica válida.

13.6. Facturas, pagos y documentación fiscal o mercantil

Las facturas, autofacturas, notas de compensación, registros de VeriFactu, pagos, reembolsos, liquidaciones, informes fiscales y demás documentación económica se conservarán durante los plazos exigidos por la normativa aplicable.

Con carácter general:

- la normativa tributaria establece un plazo de prescripción de **cuatro años** para determinados derechos de la Administración tributaria;

- la documentación, correspondencia, libros y justificantes relacionados con la actividad empresarial deben conservarse durante **seis años** desde el último asiento realizado.

En consecuencia, esta información podrá conservarse generalmente durante un periodo de entre **cuatro y seis años**, sin perjuicio de que deba mantenerse durante más tiempo cuando:

- exista una inspección o comprobación;
- se haya interrumpido la prescripción;
- haya una reclamación o procedimiento pendiente;
- otra norma establezca un plazo superior;
- sea necesario acreditar una operación o defender derechos.

La eliminación de la cuenta no implicará la supresión de estos registros mientras exista una obligación legal que justifique su conservación.

13.7. Datos de pagos y Stripe Connect

Rodalio conservará durante los plazos fiscales, contables, mercantiles y de reclamación aplicables:

- identificadores de Payment Intents;
- referencias de pagos y transferencias;
- importes;
- estados de las operaciones;
- fechas;
- referencias de pedidos;
- identificador de la cuenta Stripe Connect;
- información necesaria para conciliar cobros y liquidaciones.

Stripe conservará los datos recogidos directamente por dicho proveedor conforme a sus propias obligaciones legales, regulatorias, bancarias, de prevención del fraude y de prestación de servicios de pago.

La eliminación de la cuenta de Rodalio no implica necesariamente la eliminación de la cuenta Stripe Connect ni de los registros que Stripe deba conservar.

13.8. Logs, errores y registros técnicos

Rodalio podrá conservar registros técnicos, errores, trazas, datos de conexión, registros de seguridad y demás información técnica durante el tiempo necesario para:

- detectar, investigar y corregir fallos;
- analizar errores, excepciones y cierres inesperados;
- investigar incidentes de seguridad;
- prevenir accesos no autorizados, fraudulentos o abusivos;
- mantener la estabilidad, integridad y disponibilidad de la Plataforma;
- prestar soporte técnico;
- acreditar actuaciones técnicas relevantes;

- y formular, ejercer o defender reclamaciones cuando resulte necesario.

Los plazos de conservación podrán variar en función del tipo de registro, de la herramienta utilizada y de la finalidad para la que se haya generado.

Firebase Crashlytics

Rodalio utiliza Firebase Crashlytics para registrar y analizar fallos, errores, excepciones y otros eventos técnicos de la aplicación.

Los informes de Crashlytics podrán incluir, según el caso:

- trazas de ejecución;
- información sobre errores y excepciones;
- registros no fatales;
- información técnica de la aplicación y del dispositivo;
- identificadores técnicos asociados a la instalación;
- claves y registros personalizados;
- el UID de Firebase Authentication asociado a la cuenta mediante la funcionalidad `setUserId`;
- y el mismo identificador incorporado mediante la clave personalizada `userId`.

Estos datos se utilizan exclusivamente para las finalidades técnicas, de diagnóstico, soporte, seguridad y mantenimiento descritas en esta Política.

Firebase Crashlytics conserva actualmente los **informes de fallos, trazas y los identificadores asociados durante 90 días antes de iniciar el proceso de eliminación de sus sistemas activos y copias de seguridad**, conforme a la política de conservación establecida por Google para este servicio.

Las claves personalizadas y los identificadores de usuario que Rodalio incorpora a Crashlytics se asocian a los correspondientes informes de fallos con la finalidad de proporcionar contexto adicional para su diagnóstico.

Este periodo de conservación corresponde al tratamiento realizado dentro de Firebase Crashlytics y es independiente de la conservación que pueda resultar necesaria en los sistemas propios de Rodalio.

Cuando la información relativa a un error resulte necesaria para:

- gestionar una incidencia concreta;
- atender una reclamación;
- investigar un problema de seguridad;
- acreditar las actuaciones realizadas;
- o formular, ejercer o defender derechos,

Rodalio podrá incorporar legítimamente al expediente correspondiente la información estrictamente necesaria para dicha finalidad.

En ese supuesto, la información incorporada al expediente podrá conservarse durante el plazo aplicable a la incidencia, reclamación o responsabilidad correspondiente, conforme a los demás apartados de esta Política, sin que ello implique la conservación general o indefinida de todos los informes de Crashlytics.

Otros registros técnicos y de infraestructura

Los registros gestionados mediante Google Cloud u otros componentes de la infraestructura estarán sujetos a los periodos de conservación configurados para cada servicio.

Con carácter general, determinados registros operativos de Google Cloud utilizados por Rodalio podrán conservarse durante un periodo de hasta **treinta días**, salvo que:

- exista una configuración diferente aplicable al registro concreto;
- deban investigarse errores o incidentes de seguridad;
- resulte necesario preservar una evidencia;
- o el registro se incorpore legítimamente a una incidencia, reclamación o expediente que justifique su conservación durante un periodo superior.

Los datos temporales utilizados para limitar peticiones, prevenir abusos o controlar la frecuencia de acceso tendrán periodos de vida reducidos y podrán eliminarse automáticamente una vez cumplida su finalidad.

Una vez que los registros técnicos dejen de ser necesarios y hayan finalizado los plazos aplicables, Rodalio procederá a su eliminación, anonimización o bloqueo cuando corresponda.

Rodalio no conservará registros técnicos identificables durante más tiempo del necesario únicamente por razones de conveniencia interna.

13.9. Datos preservados después de eliminar la cuenta

Cuando se ejecute la eliminación de la cuenta, el usuario dejará de poder autenticarse y utilizar la Plataforma.

No obstante, podrán conservarse:

- pedidos y servicios realizados;
- facturas y autofacturas;
- pagos, reembolsos y liquidaciones;
- notas de compensación;
- registros de VeriFactu;
- informes DAC7, cuando proceda;
- incidencias y comunicaciones necesarias;
- información fiscal del Cliente, Transportista o empresa;
- identificadores de Stripe y Stripe Connect;
- datos necesarios para atender reclamaciones o responsabilidades.

Estos registros no serán necesariamente anonimizados o bloqueados cuando su identificación resulte necesaria para cumplir una obligación legal, documentar una operación o defender derechos.

Podrán seguir siendo consultados por el personal de Rodalio, asesores, autoridades o usuarios que ya estuvieran autorizados para acceder a ellos cuando dicho acceso continúe siendo necesario y legítimo. El acceso se limitará a las finalidades fiscales, contables, contractuales, de reclamación o defensa que justifiquen su conservación.

Esto no significa que la cuenta siga activa: los datos de autenticación, contacto, tokens, ubicación, archivos y demás elementos de identidad operativa se eliminarán cuando corresponda.

13.10. Ampliación y finalización de los plazos

Los plazos anteriores podrán ampliarse cuando:

- exista una obligación legal específica;
- se haya interrumpido la prescripción;
- exista una inspección, reclamación, investigación o procedimiento pendiente;
- sea necesario atender un requerimiento válido;
- resulte imprescindible conservar los datos para acreditar el cumplimiento de una obligación o defender derechos.

Una vez finalizada la finalidad del tratamiento y vencidos los plazos aplicables, Rodalio procederá, según corresponda, a:

- eliminar los datos;
- anonimizarlos de forma irreversible;
- bloquearlos cuando exista una obligación legal de conservación restringida.

Los datos no se conservarán durante más tiempo del necesario únicamente por razones técnicas, estadísticas o de conveniencia interna.

---

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Rodalio aplica medidas técnicas y organizativas destinadas a proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, destrucción, divulgación indebida o cualquier otra forma de tratamiento ilícito o accidental.

Estas medidas se seleccionan teniendo en cuenta la naturaleza de los datos tratados, las finalidades del tratamiento, los riesgos previsibles, el estado de la tecnología y las características de la Plataforma.

14.1. Cifrado de las comunicaciones

Las comunicaciones entre la aplicación, los sistemas de Rodalio y sus proveedores tecnológicos se realizan, con carácter general, mediante conexiones cifradas utilizando protocolos seguros como **TLS**.

El cifrado en tránsito se aplica, entre otros, a las comunicaciones relacionadas con:

- autenticación y acceso a la cuenta;
- bases de datos;
- fotografías y documentos;
- notificaciones;
- mapas y direcciones;
- pagos y liquidaciones;
- análisis opcional de fotografías;
- comunicaciones con los sistemas de backend;
- servicios de soporte e infraestructura.

Los datos completos de las tarjetas se transmiten directamente desde los componentes de pago del dispositivo a Stripe mediante conexiones seguras. Rodalio no recibe ni almacena el número completo de la tarjeta ni el código de seguridad.

14.2. Comunicaciones con la AEAT y VeriFactu

Las comunicaciones realizadas con la Agencia Estatal de Administración Tributaria mediante los sistemas de facturación electrónica y VeriFactu se protegen mediante conexiones seguras y mecanismos de autenticación basados en certificado electrónico.

Cuando corresponda, Rodalio utiliza **autenticación mutua mediante certificados — mTLS—**, de modo que tanto el sistema de Rodalio como el servicio de la Administración pueden verificar la identidad técnica de la otra parte antes de intercambiar información.

Estas medidas se aplican a los datos fiscales, económicos y de facturación que deban comunicarse legalmente.

14.3. Autenticación y control de acceso

Rodalio utiliza mecanismos de autenticación para comprobar la identidad de los usuarios y limitar el acceso a las funcionalidades y datos correspondientes a cada perfil.

Los controles de acceso tienen en cuenta, entre otros aspectos:

- el tipo de usuario;
- su relación con una empresa o servicio;
- los permisos asignados;
- el estado de la cuenta;
- el estado de verificación;
- su participación en un traslado;
- las funciones que esté autorizado a realizar.

La Plataforma diferencia, entre otros, los perfiles de:

- Cliente;
- Transportista;
- empresa transportista;
- empleado o conductor vinculado;
- auxiliar autorizado;
- personal de soporte o administración.

Cada usuario podrá acceder únicamente a los datos y funcionalidades necesarios para desempeñar su función dentro de la Plataforma.

Rodalio aplica reglas de acceso específicas sobre las bases de datos, los archivos, la ubicación en vivo y las funciones de backend para evitar que un usuario acceda a información que no le corresponda.

14.4. Firebase App Check y Google Play Integrity

Rodalio utiliza **Firebase App Check** y **Google Play Integrity** para comprobar que determinadas solicitudes dirigidas a sus sistemas proceden de una versión auténtica de la aplicación y de un entorno técnico válido.

Estos mecanismos permiten:

- verificar la integridad de la aplicación;
- detectar peticiones procedentes de aplicaciones modificadas o no autorizadas;
- dificultar accesos automatizados o fraudulentos;
- proteger las bases de datos y archivos;
- reducir el abuso de las interfaces de backend;
- bloquear solicitudes que no superen las verificaciones técnicas exigidas.

Firebase App Check se encuentra aplicado en producción sobre:

- las funciones de backend;
- Cloud Firestore;
- Firebase Storage;
- Firebase Realtime Database.

La integración ha sido comprobada con la versión de Rodalio distribuida mediante Google Play. Las solicitudes no verificadas dirigidas a los servicios protegidos pueden ser rechazadas automáticamente.

Las señales generadas por App Check y Play Integrity se utilizan con fines de seguridad y prevención del abuso. No se utilizan para publicidad personalizada ni para elaborar perfiles comerciales.

14.5. Protección de bases de datos y archivos

Rodalio aplica reglas y permisos destinados a limitar el acceso a:

- perfiles de usuarios;
- pedidos y servicios;
- empresas y empleados;
- pagos y facturas;
- chats e incidencias;
- fotografías y documentos;
- ubicación del conductor;
- datos de configuración y seguridad.

El acceso a los archivos almacenados se limita conforme al usuario, al servicio y a la finalidad correspondiente.

Las fotografías y documentos no se hacen públicos por el mero hecho de ser incorporados a la Plataforma. Solo podrán acceder a ellos los usuarios y miembros del personal autorizados cuando resulte necesario para verificar documentación, prestar el servicio, gestionar una incidencia o cumplir una obligación legal.

14.6. Restricción de interfaces, servicios y claves técnicas

Rodalio aplica medidas destinadas a limitar el uso indebido de las interfaces y servicios externos utilizados por la Plataforma.

Estas medidas pueden incluir:

- restricción de las claves a las aplicaciones, dominios o servicios autorizados;
- limitación de las APIs que pueden utilizar cada clave;
- controles de origen y referencia;
- separación entre entornos de producción y prueba;
- limitación de permisos;
- alertas de consumo y gasto;
- revisión de accesos;
- rotación o sustitución de credenciales cuando resulte necesario.

Las credenciales, certificados y secretos de producción se gestionan mediante sistemas destinados a evitar que queden expuestos públicamente o incluidos directamente en el código accesible al usuario.

Por razones de seguridad, Rodalio no publica en esta Política nombres de credenciales, claves, certificados, rutas internas, identificadores de infraestructura ni configuraciones técnicas sensibles.

14.7. Seguridad de los pagos

Los pagos se gestionan mediante Stripe y sus componentes seguros.

Rodalio no recibe ni almacena:

- el número completo de la tarjeta;
- el código de seguridad;
- la fecha de caducidad;
- la marca de la tarjeta;
- los últimos cuatro dígitos;
- el identificador completo del método de pago.

Rodalio conserva únicamente los identificadores de las operaciones, importes, estados, fechas y referencias necesarias para gestionar pagos, reembolsos, liquidaciones, conciliaciones y obligaciones fiscales.

Stripe aplica sus propios controles de seguridad, verificación, prevención del fraude, gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio.

14.8. Protección frente a abusos y actividad anómala

Rodalio podrá aplicar controles técnicos para detectar y prevenir:

- intentos reiterados de acceso;
- peticiones automatizadas o excesivas;
- manipulación de la aplicación;
- accesos desde versiones no autorizadas;
- fraude relacionado con cuentas, pagos o servicios;
- suplantación de identidad;
- uso indebido de las funcionalidades;
- ataques contra la infraestructura.

Cuando se detecte una situación de riesgo, Rodalio podrá:

- rechazar una petición;
- limitar temporalmente determinadas funciones;
- exigir una nueva autenticación;
- bloquear una sesión;
- suspender temporalmente una cuenta;
- solicitar información adicional;
- iniciar una revisión por parte del personal autorizado.

La adopción de medidas definitivas sobre una cuenta podrá requerir una valoración del contexto, de la gravedad de los hechos y de las evidencias disponibles.

14.9. Registros, errores y supervisión técnica

Rodalio utiliza herramientas de registro, diagnóstico y supervisión para detectar errores, investigar incidentes y mantener la estabilidad de la Plataforma.

Estas herramientas incluyen, entre otras:

- Firebase Crashlytics;
- Firebase Performance Monitoring;
- registros de infraestructura;

- registros de auditoría;
- controles temporales de limitación de peticiones;
- trazas relacionadas con errores e incidencias técnicas.

Los registros podrán incluir:

- versión de la aplicación;
- información técnica básica del dispositivo;
- momento del error;
- trazas de ejecución;
- solicitudes fallidas;
- eventos de seguridad;
- identificadores internos necesarios para investigar la incidencia;
- información de contexto limitada.

Firebase Performance Monitoring genera trazas automáticas relacionadas con el arranque de la aplicación, la navegación por pantallas y determinadas comunicaciones de red. Rodalio no ha configurado actualmente trazas personalizadas mediante esta herramienta.

La conservación de estos registros se realizará conforme a los criterios establecidos en el apartado **13. Plazos de conservación**.

14.10. Gestión de incidentes de seguridad

Rodalio podrá investigar cualquier hecho que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad o seguridad de los datos personales.

La gestión de un incidente podrá incluir:

- identificación del problema;
- análisis de los sistemas afectados;
- contención de la incidencia;
- bloqueo de accesos o credenciales comprometidas;
- corrección de configuraciones;
- recuperación de servicios;
- revisión de registros y evidencias;
- evaluación del impacto sobre los usuarios;
- adopción de medidas para evitar que vuelva a producirse.

Cuando un incidente pueda suponer un riesgo para los derechos y libertades de las personas, Rodalio actuará conforme a las obligaciones de evaluación, documentación y notificación previstas por la normativa de protección de datos.

Cuando resulte legalmente exigible, Rodalio notificará la violación de seguridad a la autoridad de control competente y comunicará el incidente a las personas afectadas.

14.11. Personal autorizado y confidencialidad

El acceso del personal de Rodalio a los datos personales se limitará a aquellas personas que necesiten conocer la información para:

- verificar usuarios o vehículos;
- prestar soporte;
- gestionar un servicio;
- resolver una incidencia;
- administrar pagos o facturas;
- mantener la infraestructura;
- atender obligaciones legales.

Las personas autorizadas deberán tratar los datos conforme a las instrucciones de Rodalio, respetar la confidencialidad y utilizar la información exclusivamente para las funciones que tengan asignadas.

Los asesores y proveedores externos que accedan a datos por cuenta de Rodalio estarán sujetos a las correspondientes obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y protección de datos.

14.12. Responsabilidad del usuario

Los usuarios también deberán adoptar medidas razonables para proteger sus cuentas y datos.

En particular, deberán:

- mantener sus credenciales en secreto;
- no compartir códigos de verificación;
- utilizar contraseñas seguras;
- mantener actualizado el dispositivo;
- no utilizar versiones modificadas o no autorizadas de la aplicación;
- cerrar sesión en dispositivos que ya no utilicen;
- comunicar cualquier acceso sospechoso;
- proteger adecuadamente la documentación descargada o conservada fuera de Rodalio.

El usuario será responsable de las acciones realizadas desde su cuenta cuando deriven de la utilización indebida o de la cesión voluntaria de sus credenciales, sin perjuicio de las responsabilidades que puedan corresponder a Rodalio conforme a la normativa aplicable.

14.13. Limitaciones de seguridad

Aunque Rodalio aplica medidas destinadas a reducir los riesgos, ningún sistema informático, servicio en línea o transmisión electrónica puede garantizar una seguridad absoluta.

Rodalio revisará y actualizará razonablemente sus medidas de seguridad cuando:

- se incorporen nuevas funcionalidades;
- cambie la infraestructura utilizada;
- aparezcan nuevos riesgos;
- se detecte una incidencia;
- resulte necesario adaptarse a cambios técnicos o normativos.

La información detallada sobre los proveedores tecnológicos utilizados se recoge en el apartado **8**, y los plazos aplicables a registros y datos de seguridad se recogen en el apartado **13**.

15. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa aplicable en materia de protección de datos respecto de los datos personales tratados por Rodalio.

En particular, los usuarios podrán ejercer, cuando proceda, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de determinadas decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados.

El ejercicio de estos derechos será gratuito, salvo en los supuestos en que las solicitudes sean manifiestamente infundadas, excesivas o repetitivas, en cuyo caso Rodalio podrá actuar conforme a lo previsto por la normativa aplicable.

15.1. Derecho de acceso

El usuario podrá solicitar confirmación sobre si Rodalio está tratando datos personales que le conciernen.

En caso afirmativo, podrá solicitar acceso a dichos datos personales y a la información relativa al tratamiento, incluyendo, cuando proceda, las finalidades, categorías de datos tratados, destinatarios, plazos de conservación, origen de los datos y derechos que le corresponden.

15.2. Derecho de rectificación

El usuario podrá solicitar la rectificación de los datos personales que sean inexactos, incorrectos, incompletos o desactualizados.

Rodalio podrá solicitar al usuario la información o documentación razonablemente necesaria para verificar la exactitud de los nuevos datos cuando resulte necesario.

El usuario será responsable de mantener actualizados sus datos personales, fiscales, de contacto, pago, documentación, vehículos, permisos, representación o cualquier otra información necesaria para el uso correcto de la Plataforma.

15.3. Derecho de supresión

El usuario podrá solicitar la supresión de sus datos personales cuando, entre otros supuestos, los datos ya no sean necesarios para las finalidades para las que fueron

recogidos, cuando retire su consentimiento en aquellos tratamientos basados en dicha base jurídica, o cuando el tratamiento ya no resulte procedente conforme a la normativa aplicable.

No obstante, el derecho de supresión podrá verse limitado cuando Rodalio deba conservar determinados datos por obligación legal, por motivos fiscales, contables, mercantiles o administrativos, por seguridad, prevención del fraude, conservación documental, trazabilidad de operaciones, o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

15.4. Derecho de oposición

El usuario podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando dicho tratamiento se base en el interés legítimo de Rodalio o de terceros.

En tal caso, Rodalio dejará de tratar los datos personales afectados, salvo que existan motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades del usuario, o que el tratamiento sea necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

El usuario también podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos con fines de marketing directo, si Rodalio llegara a realizar este tipo de comunicaciones.

15.5. Derecho a la limitación del tratamiento

El usuario podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales en los supuestos previstos por la normativa aplicable.

Esto podrá ocurrir, entre otros casos, cuando:

- el usuario impugne la exactitud de sus datos;
- el tratamiento sea ilícito y el usuario se oponga a la supresión;
- Rodalio ya no necesite los datos para las finalidades iniciales, pero el usuario los necesite para formular, ejercer o defender reclamaciones;
- el usuario se haya opuesto al tratamiento mientras se verifica si prevalecen los motivos legítimos de Rodalio.

Mientras el tratamiento esté limitado, Rodalio conservará los datos y solo los tratará en los términos permitidos por la normativa aplicable.

15.6. Derecho a la portabilidad

Cuando el tratamiento se base en el consentimiento o en la ejecución de un contrato y se efectúe por medios automatizados, el usuario podrá solicitar recibir los datos personales que haya facilitado a Rodalio en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, cuando sea técnicamente posible, podrá solicitar que dichos datos sean transmitidos directamente a otro responsable del tratamiento.

Este derecho no afectará a datos que Rodalio deba conservar por obligación legal, seguridad, trazabilidad, facturación, incidencias, reclamaciones o defensa de derechos.

15.7. Derecho a no ser objeto de decisiones exclusivamente automatizadas

El usuario tendrá derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, cuando dichas decisiones produzcan efectos jurídicos sobre él o le afecten significativamente de modo similar, salvo en los supuestos permitidos por la normativa aplicable.

Si Rodalio implementase decisiones automatizadas de este tipo, informará al usuario de forma adecuada y aplicará las garantías legalmente exigidas, incluyendo, cuando proceda, la posibilidad de solicitar intervención humana, expresar su punto de vista e impugnar la decisión.

15.8. Retirada del consentimiento

Cuando un tratamiento se base en el consentimiento del usuario, este podrá retirarlo en cualquier momento.

La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad a dicha retirada.

La retirada del consentimiento tampoco impedirá que Rodalio continúe tratando determinados datos cuando exista otra base jurídica válida para ello, como la ejecución de un contrato, el cumplimiento de una obligación legal, el interés legítimo o la defensa frente a reclamaciones.

15.9. Derecho a presentar reclamación ante la autoridad de control

Si el usuario considera que el tratamiento de sus datos personales no se ajusta a la normativa aplicable, podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

En España, la autoridad de control competente es la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, sin perjuicio de cualquier otra autoridad que pudiera resultar competente conforme a la normativa aplicable.

15.10. Alcance y límites de los derechos

El ejercicio de los derechos de protección de datos no tendrá carácter absoluto y podrá verse limitado en los supuestos previstos por la normativa aplicable.

En particular, Rodalio podrá conservar o seguir tratando determinados datos cuando resulte necesario para:

- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, mercantiles o administrativas;
- conservar facturas, justificantes, liquidaciones o documentación económica;
- mantener registros de aceptación contractual;

- gestionar servicios, pagos, incidencias, reclamaciones, chargebacks o disputas pendientes;
- prevenir fraude, suplantaciones o usos indebidos;
- garantizar la seguridad de la Plataforma;
- formular, ejercer o defender reclamaciones;
- atender requerimientos de autoridades, juzgados, tribunales u organismos competentes.

En caso de que Rodalio no pueda atender total o parcialmente una solicitud, informará al usuario de los motivos cuando proceda conforme a la normativa aplicable.

16. CÓMO EJERCER DERECHOS Y PRESENTAR RECLAMACIONES

Los usuarios podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos dirigiéndose a Rodalio a través de los canales habilitados para ello.

El canal principal para el ejercicio de derechos y consultas relacionadas con privacidad será el correo electrónico:

legal@rodalio.com

Asimismo, Rodalio podrá habilitar formularios, apartados específicos dentro de la Plataforma, canales de soporte u otros medios electrónicos para facilitar el ejercicio de derechos por parte de los usuarios.

16.1. Solicitud de ejercicio de derechos

Para ejercer sus derechos, el usuario deberá enviar una solicitud indicando claramente el derecho que desea ejercer y aportando la información necesaria para identificar la cuenta, usuario o tratamiento al que se refiere.

La solicitud podrá referirse, entre otros, al ejercicio de los derechos de:

- acceso;
- rectificación;
- supresión;
- oposición;
- limitación del tratamiento;
- portabilidad;
- retirada del consentimiento;
- oposición a decisiones automatizadas cuando proceda.

Rodalio podrá facilitar modelos, formularios o mecanismos específicos para simplificar la presentación de dichas solicitudes.

16.2. Eliminación de la cuenta

El usuario podrá solicitar la eliminación de su cuenta:

- desde la aplicación, accediendo al apartado **Cuenta** y seleccionando **Eliminar mi cuenta**;
- mediante la página habilitada en `https://rodalio.com/eliminar-cuenta`;
- contactando con Rodalio a través de **legal@rodalio.com** cuando no pueda acceder a los mecanismos anteriores.

La eliminación de la cuenta supone la supresión del acceso del usuario a la Plataforma y de los datos personales y operativos que ya no resulten necesarios.

No obstante, la eliminación de la cuenta no implica necesariamente la supresión inmediata de todos los datos relacionados con servicios anteriores. Rodalio podrá conservar aquella información que resulte necesaria para cumplir obligaciones legales, documentar operaciones, conciliar pagos, gestionar reclamaciones o defender derechos.

16.2.1. Datos que se eliminan

Cuando la eliminación pueda ejecutarse, Rodalio eliminará o suprimirá de forma inmediata los datos correspondientes a la identidad activa y al funcionamiento ordinario de la cuenta.

Esto incluye, entre otros:

- la cuenta del usuario en Firebase Authentication;
- nombre y apellidos;
- dirección de correo electrónico;
- número de teléfono;
- fotografía de perfil;
- tokens de notificación;
- datos identificativos de los dispositivos vinculados;
- ubicación del Transportista conectado;
- estado de conexión y disponibilidad;
- datos operativos del perfil;
- información activa de empresa que no deba conservarse legalmente;
- vehículos registrados y sus reservas o vinculaciones personales;
- direcciones de facturación personales;
- invitaciones pendientes;
- códigos temporales de verificación de correo;
- fotografías, documentos, borradores y evidencias almacenados dentro del espacio personal del usuario en Firebase Storage.

El registro principal del usuario podrá sustituirse por un registro técnico mínimo que indique que la cuenta ha sido eliminada y la fecha en que se produjo la eliminación. Este registro no conservará el nombre, correo, teléfono, fotografía, tokens de notificación ni ubicación activa del usuario.

Cuando existan fotografías o archivos del usuario referenciados desde pedidos, chats o incidencias, dichos archivos serán eliminados y sus referencias podrán sustituirse por un valor nulo.

La eliminación de la cuenta de Rodalio no implica la eliminación de la cuenta personal que el usuario mantenga con Google ni de otros servicios independientes contratados directamente con terceros.

16.2.2. Datos que pueden conservarse

Rodalio podrá conservar determinados registros cuando resulten necesarios para cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o mercantiles, documentar servicios anteriores, conciliar operaciones económicas o atender posibles responsabilidades.

Podrán conservarse, entre otros:

- pedidos y servicios realizados;
- direcciones de origen y destino incluidas en servicios anteriores;
- fechas, estados y datos operativos de los traslados;
- chats y comunicaciones vinculados a los pedidos;
- incidencias y reclamaciones;
- facturas y autofacturas;
- notas de abono o compensación;
- registros de VeriFactu;
- informes DAC7, cuando proceda;
- pagos, reembolsos y liquidaciones;
- importes, estados, fechas e identificadores de las operaciones;
- datos fiscales necesarios para identificar a las partes de una operación;
- información necesaria para atender contracargos o disputas bancarias;
- identificadores de Stripe y Stripe Connect;
- datos necesarios para reconciliar pagos, transferencias y liquidaciones;
- registros y evidencias necesarios para formular, ejercer o defender reclamaciones.

Cuando el usuario sea Transportista o titular de una empresa, el registro del negocio podrá mantenerse inactivo para conservar la identificación fiscal del emisor de servicios, facturas o liquidaciones anteriores.

En ese caso:

- la empresa quedará desactivada dentro de la Plataforma;
- se eliminarán los datos de contacto y acceso que ya no sean necesarios;
- se conservarán únicamente los datos fiscales, económicos y operativos justificados;
- podrá conservarse el identificador de Stripe Connect necesario para reconciliar operaciones anteriores.

La cuenta de Stripe Connect no se elimina automáticamente cuando se elimina la cuenta de Rodalio. Stripe podrá conservar los datos tratados directamente por dicho proveedor

conforme a sus obligaciones legales, regulatorias, bancarias, de prevención del fraude y de prestación de servicios de pago.

16.2.3. Motivos y plazos de conservación

Los datos preservados después de eliminar la cuenta se utilizarán exclusivamente para las finalidades que justifican su conservación.

Estas finalidades podrán incluir:

- cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y mercantiles;
- conservación de facturas y justificantes;
- cumplimiento de VeriFactu y otras obligaciones de facturación;
- elaboración o conservación de informes DAC7 cuando proceda;
- conciliación de pagos, cobros y liquidaciones;
- atención de reembolsos, contracargos o disputas bancarias;
- investigación y resolución de incidencias;
- prevención y detección del fraude;
- atención de requerimientos de autoridades;
- formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones;
- acreditación de los servicios realizados.

Con carácter general:

- los pedidos, chats e incidencias podrán conservarse durante la vigencia de la cuenta y, después de su eliminación, durante los plazos aplicables para atender responsabilidades derivadas del servicio, que podrán alcanzar generalmente hasta cinco años;
- las facturas, pagos, liquidaciones y demás documentación fiscal o mercantil podrán conservarse entre cuatro y seis años;
- los datos podrán mantenerse durante un periodo superior cuando exista una inspección, reclamación, investigación o procedimiento pendiente o cuando la prescripción haya sido interrumpida.

Los registros conservados no quedarán necesariamente bloqueados o anonimizados cuando sea necesario mantener la identidad de las partes para cumplir una obligación legal, documentar una operación o defender derechos.

Podrán seguir siendo accesibles para:

- el personal autorizado de Rodalio;
- asesores profesionales;
- autoridades competentes;
- proveedores de pago;
- otros usuarios que ya estuvieran legítimamente autorizados para consultar determinados registros relacionados con un servicio.

Este acceso se limitará a las finalidades fiscales, contables, contractuales, de conciliación, reclamación o defensa que justifiquen la conservación.

La conservación de estos registros no significa que la cuenta continúe activa. El usuario dejará de poder autenticarse y utilizar la Plataforma una vez ejecutada la eliminación.

16.2.4. Circunstancias que pueden retrasar la eliminación

La eliminación de la cuenta podrá quedar temporalmente impedida cuando exista una situación pendiente cuya resolución requiera mantener activa la cuenta o conservar su vinculación con determinados usuarios y servicios.

La eliminación podrá retrasarse especialmente cuando:

- exista un traslado en curso;
- exista un traslado programado pendiente de ejecución;
- exista una incidencia reclamada, abierta o pendiente de revisión por el personal de soporte;
- el usuario sea gestor o responsable de una empresa con empleados todavía vinculados;
- existan pagos, reembolsos o liquidaciones pendientes que requieran una actuación previa;
- resulte necesario resolver una obligación contractual o una situación operativa antes de ejecutar la baja.

En estos casos, Rodalio informará al usuario de que la eliminación no puede completarse todavía y de la circunstancia que debe resolverse.

El retraso no implica que Rodalio pueda mantener indefinidamente la cuenta por motivos genéricos. Una vez resuelta la situación pendiente, el usuario podrá volver a solicitar o completar la eliminación.

Cuando la cuenta se elimine finalmente:

- se suprimirá la identidad activa y los datos operativos indicados en el apartado 16.2.1;
- se conservarán únicamente los registros justificados conforme a los apartados 16.2.2 y 16.2.3;
- el usuario dejará de poder iniciar sesión o utilizar la Plataforma.

16.3. Acreditación de identidad

Rodalio podrá solicitar información adicional razonable para verificar la identidad del solicitante cuando existan dudas sobre su identidad, sobre la titularidad de la cuenta o sobre la legitimidad de la solicitud.

Esta verificación tendrá como finalidad evitar accesos no autorizados, suplantaciones o comunicaciones indebidas de datos personales a terceros.

La información solicitada para acreditar la identidad será proporcional y se limitará a lo necesario para tramitar correctamente la solicitud.

16.4. Solicitudes presentadas por representantes

Cuando la solicitud sea presentada por un representante, Rodalio podrá requerir documentación que acredite suficientemente la representación o autorización para actuar en nombre del usuario afectado.

En el caso de empresas, Transportistas, empleados o usuarios vinculados, Rodalio podrá verificar si la persona solicitante dispone de permisos suficientes para acceder, modificar o solicitar información relativa a la cuenta o perfil correspondiente.

16.5. Plazo de respuesta

Rodalio responderá a las solicitudes de ejercicio de derechos en el plazo máximo de **un mes** desde su recepción.

Dicho plazo podrá ampliarse hasta **dos meses adicionales** cuando sea necesario debido a la complejidad de la solicitud o al número de solicitudes recibidas.

En caso de ampliación del plazo, Rodalio informará al usuario dentro del plazo inicial de un mes, indicando los motivos de la demora cuando proceda.

16.6. Coste del ejercicio de derechos

El ejercicio de los derechos será gratuito.

No obstante, cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas, excesivas o repetitivas, Rodalio podrá, conforme a la normativa aplicable:

- cobrar un canon razonable basado en los costes administrativos derivados de la solicitud;
- o negarse a actuar respecto de la solicitud.

En caso de rechazo total o parcial, Rodalio informará al usuario de los motivos cuando proceda.

16.7. Limitaciones al ejercicio de derechos

El ejercicio de determinados derechos podrá verse limitado cuando exista una base jurídica que obligue o permita a Rodalio conservar o seguir tratando determinados datos.

Esto podrá ocurrir, entre otros supuestos, cuando los datos sean necesarios para:

- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, mercantiles o administrativas;
- conservar facturas, justificantes, liquidaciones o documentación económica;
- gestionar servicios, pagos, incidencias, reclamaciones, chargebacks o disputas pendientes;
- mantener evidencias, snapshots, registros históricos o trazabilidad de operaciones;
- prevenir fraude, suplantaciones o usos indebidos;
- garantizar la seguridad de la Plataforma;
- formular, ejercer o defender reclamaciones;
- atender requerimientos de autoridades, juzgados, tribunales u organismos competentes.

Cuando Rodalio no pueda atender total o parcialmente una solicitud por alguno de estos motivos, informará al usuario en los términos previstos por la normativa aplicable.

16.8. Reclamación ante Rodalio

Con carácter previo a presentar una reclamación ante una autoridad de control, el usuario podrá dirigirse a Rodalio a través de **legal@rodalio.com** para plantear cualquier duda, queja o incidencia relacionada con el tratamiento de sus datos personales.

Rodalio analizará la comunicación recibida y procurará dar una respuesta adecuada dentro de sus competencias y conforme a la normativa aplicable.

16.9. Reclamación ante la autoridad de control

Si el usuario considera que Rodalio no ha tratado correctamente sus datos personales, no ha atendido adecuadamente una solicitud de ejercicio de derechos o ha vulnerado la normativa de protección de datos, podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

En España, la autoridad de control competente es la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**.

Esta posibilidad no limita otros derechos o acciones que puedan corresponder al usuario conforme a la normativa aplicable.

16.10. Comunicaciones relacionadas con derechos

Rodalio podrá responder a las solicitudes de ejercicio de derechos mediante el mismo canal utilizado por el usuario o mediante otros canales de contacto asociados a la cuenta, siempre que ello permita garantizar razonablemente la identidad del destinatario y la seguridad de la comunicación.

El usuario será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto para poder recibir correctamente las comunicaciones relacionadas con privacidad y protección de datos.

---

17. MENORES DE EDAD

La Plataforma Rodalio no está dirigida a menores de edad ni está concebida para ser utilizada por personas que no tengan capacidad legal suficiente para contratar o utilizar los servicios ofrecidos a través de la Plataforma.

El uso de Rodalio está reservado a personas mayores de edad que dispongan de plena capacidad para obligarse contractualmente conforme a la normativa aplicable.

17.1. Edad mínima de uso

Para registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el usuario deberá ser mayor de edad y contar con capacidad legal suficiente para aceptar los documentos legales aplicables, solicitar servicios, realizar pagos, actuar como Transportista o intervenir en cualquiera de las funcionalidades ofrecidas por Rodalio.

Rodalio no recaba de forma intencionada datos personales de menores de edad.

17.2. Declaración del usuario

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el usuario declara que es mayor de edad y que dispone de capacidad legal suficiente para utilizar Rodalio y aceptar los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y cualesquiera otros documentos legales aplicables.

En caso de que el usuario actúe en nombre de una empresa, entidad o tercero, declara asimismo contar con facultades suficientes para ello.

17.3. Prohibición de uso por menores como Clientes

Los menores de edad no podrán registrarse ni utilizar Rodalio para solicitar, contratar, pagar o gestionar servicios de transporte, mudanza o traslado, salvo que en el futuro Rodalio habilite expresamente alguna funcionalidad específica conforme a la normativa aplicable y con las garantías legalmente exigidas.

17.4. Prohibición de uso por menores como Transportistas o usuarios vinculados

Los usuarios que actúen como Transportistas, empleados, colaboradores o usuarios vinculados deberán ser, en todo caso, mayores de edad y cumplir los requisitos legales, profesionales, operativos y documentales exigidos para desarrollar las funciones correspondientes dentro de la Plataforma.

Rodalio podrá impedir, suspender o cancelar el acceso a cualquier cuenta, perfil o usuario vinculado cuando detecte que no cumple el requisito de mayoría de edad o capacidad legal suficiente.

17.5. Datos de menores facilitados por usuarios

Aunque Rodalio no está dirigida a menores, es posible que un usuario facilite accidentalmente datos de menores en comunicaciones, fotografías, documentos, incidencias, instrucciones del servicio o cualquier otra información aportada a la Plataforma.

Los usuarios deberán evitar incluir datos personales de menores salvo que resulte estrictamente necesario para la finalidad correspondiente y cuenten con base legítima para ello.

Cuando Rodalio detecte que se han aportado datos de menores que no resultan necesarios, excesivos o inadecuados, podrá eliminarlos, ocultarlos, bloquearlos o solicitar al usuario que sustituya la información aportada.

17.6. Detección de uso por menores

Si Rodalio detecta o tiene conocimiento de que un menor de edad ha creado una cuenta, utilizado la Plataforma o facilitado datos personales sin cumplir los requisitos legales aplicables, podrá adoptar las medidas necesarias para:

- verificar la situación;
- cancelar o suspender la cuenta afectada;
- eliminar o bloquear los datos personales cuando proceda;
- impedir el uso de la Plataforma;
- adoptar medidas adicionales de seguridad o prevención.

17.7. Comunicación de situaciones irregulares

Si cualquier usuario, padre, madre, tutor, representante legal o tercero tiene conocimiento de que un menor ha utilizado la Plataforma o ha facilitado datos personales a Rodalio, podrá comunicarlo a través de **legal@rodalio.com** o mediante los canales habilitados en la Plataforma.

Rodalio analizará la comunicación y adoptará las medidas que resulten procedentes conforme a la normativa aplicable.

17.8. Responsabilidad por uso indebido

En caso de que un menor acceda a la Plataforma o facilite datos personales incumpliendo estas condiciones, Rodalio podrá adoptar las medidas indicadas anteriormente, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponder a quienes hayan permitido, facilitado o autorizado indebidamente dicho uso.

---

18. COOKIES, IDENTIFICADORES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Rodalio utiliza determinadas tecnologías técnicas y de almacenamiento para permitir el funcionamiento de la Plataforma, mantener las sesiones, enviar notificaciones, analizar el uso general de la aplicación, detectar errores, medir el rendimiento y proteger sus sistemas frente a accesos no autorizados o usos abusivos.

En la aplicación móvil, estas tecnologías no funcionan necesariamente como las cookies tradicionales de un sitio web. Pueden consistir, entre otros elementos, en:

- identificadores asociados a la instalación de la aplicación;
- tokens de autenticación, sesión o notificación;
- almacenamiento local y preferencias del dispositivo;
- identificadores técnicos generados por Firebase;
- registros de errores y rendimiento;
- señales de integridad de la aplicación y del dispositivo;
- información técnica necesaria para mantener la seguridad y el funcionamiento de la Plataforma.

Rodalio no utiliza estas tecnologías para mostrar publicidad personalizada ni para vender información sobre el comportamiento de sus usuarios.

18.1. Almacenamiento local y preferencias

La aplicación podrá utilizar mecanismos de almacenamiento local o preferencias del dispositivo para conservar temporalmente información necesaria para su funcionamiento.

Estos mecanismos podrán utilizarse para:

- mantener determinadas preferencias de la aplicación;
- recordar configuraciones seleccionadas por el usuario;
- conservar información técnica necesaria para la sesión;
- facilitar la continuidad del uso de la Plataforma;
- gestionar estados temporales de determinadas funcionalidades;
- evitar que el usuario tenga que introducir repetidamente la misma configuración.

La información almacenada localmente se limita a la necesaria para la finalidad correspondiente y no se utiliza para publicidad comportamental.

El usuario podrá eliminar parte de esta información borrando los datos de la aplicación, desinstalándola o utilizando las opciones disponibles en el dispositivo. Estas acciones pueden cerrar la sesión, eliminar preferencias o requerir una nueva configuración de la aplicación.

18.2. Firebase Analytics e identificador de instalación

Rodalio utiliza **Firebase Analytics** para obtener información estadística sobre el uso general de la aplicación.

Firebase Analytics utiliza un identificador asociado a la instalación de la aplicación, denominado técnicamente `app_instance_id`.

Este identificador permite distinguir instalaciones y analizar eventos de uso, como:

- pantallas o funcionalidades utilizadas;
- acciones realizadas dentro de la aplicación;
- recorridos generales de uso;
- versión de la aplicación;
- plataforma y características técnicas básicas del dispositivo;
- frecuencia y duración aproximada del uso.

Rodalio no envía a Firebase Analytics el identificador de la cuenta del usuario, el UID de Firebase Authentication ni una versión cifrada, hasheada o seudonimizada de dicho identificador.

Por tanto, la analítica no utiliza un `user_id` vinculado a la cuenta de Rodalio.

Los eventos de Firebase Analytics enviados desde el backend se encuentran desactivados. La analítica actualmente activa procede únicamente de la aplicación instalada en el dispositivo y utiliza el identificador asociado a la instalación.

Firebase Analytics no se utiliza para adoptar decisiones jurídicas sobre el usuario ni para mostrarle publicidad personalizada.

18.3. Firebase Crashlytics

Rodalio utiliza **Firebase Crashlytics** para detectar, analizar y corregir errores, fallos y cierres inesperados de la aplicación.

Crashlytics podrá recoger automáticamente información técnica como:

- versión de la aplicación;
- sistema operativo;
- características técnicas básicas del dispositivo;
- fecha y momento del error;
- trazas de ejecución;
- estado de la aplicación cuando se produjo el fallo;
- excepciones y errores no fatales;
- registros técnicos necesarios para diagnosticar el problema.

Esta información se utiliza para mejorar la estabilidad, seguridad y funcionamiento de Rodalio.

Crashlytics no se utiliza para publicidad, elaboración de perfiles comerciales ni valoración del comportamiento contractual del usuario.

18.4. Firebase Performance Monitoring

Rodalio utiliza **Firebase Performance Monitoring** para analizar el rendimiento técnico de la aplicación.

Esta herramienta genera trazas automáticas relacionadas con:

- tiempo de arranque de la aplicación;
- carga y navegación por pantallas;
- duración y rendimiento de determinadas comunicaciones de red;
- versión de la aplicación;
- plataforma y características técnicas básicas del dispositivo.

La recogida nativa de estas métricas se encuentra activa y ha sido comprobada en producción.

Rodalio no ha configurado actualmente trazas personalizadas mediante esta herramienta.

Los datos de rendimiento se utilizan únicamente para detectar problemas de lentitud, fallos técnicos o degradaciones del servicio y mejorar el funcionamiento de la Plataforma.

18.5. Firebase Cloud Messaging y tokens de notificación

Rodalio utiliza **Firebase Cloud Messaging —FCM—** para enviar notificaciones push relacionadas con la cuenta y los servicios.

Para ello, se genera y almacena un token técnico asociado al dispositivo y a la cuenta del usuario.

También podrán tratarse:

- nombre identificativo del dispositivo;
- plataforma o sistema operativo;
- cuenta a la que se encuentra vinculado;
- información técnica necesaria para dirigir la notificación.

El token FCM se utiliza exclusivamente para enviar notificaciones al dispositivo correspondiente. No funciona como identificador publicitario ni se comunica a redes publicitarias.

Los tokens se conservarán mientras estén vinculados a una cuenta activa, hasta que sean sustituidos o invalidados o hasta que se ejecute la eliminación de la cuenta.

El usuario podrá retirar el permiso para recibir notificaciones desde los ajustes de su dispositivo, aunque ello puede impedir que reciba avisos operativos relevantes.

18.6. Firebase App Check y Google Play Integrity

Rodalio utiliza **Firebase App Check** y **Google Play Integrity** para verificar que determinadas peticiones proceden de una versión auténtica de la aplicación y de un entorno técnico válido.

Estas tecnologías generan y verifican tokens o señales técnicas de integridad que permiten:

- detectar aplicaciones modificadas o no autorizadas;
- bloquear peticiones no verificadas;
- proteger las funciones de backend;
- proteger Cloud Firestore;
- proteger Firebase Storage;
- proteger Firebase Realtime Database;
- reducir accesos automatizados, fraudulentos o abusivos.

App Check se encuentra aplicado en producción sobre dichos servicios y puede rechazar automáticamente las solicitudes que no superen las verificaciones técnicas exigidas.

Estas señales se utilizan exclusivamente para seguridad, integridad y prevención del abuso. No se emplean para publicidad personalizada ni para crear perfiles comerciales.

18.7. Tecnologías que Rodalio no utiliza

En la versión actual de la Plataforma, Rodalio:

- no incorpora Google AdMob;
- no incorpora SDK publicitarios de Meta, Facebook u otras redes publicitarias;
- no utiliza el identificador publicitario del dispositivo;
- no muestra publicidad personalizada;
- no comparte datos con redes publicitarias;
- no utiliza cookies o identificadores para elaborar perfiles publicitarios;
- no envía a Google Analytics un `user_id` asociado a la cuenta;
- no mantiene activa la analítica de GA4 desde el backend;
- no incorpora un SDK de SMS;
- no solicita acceso a los SMS del usuario;
- no solicita acceso a los contactos, micrófono, llamadas telefónicas o Bluetooth con fines de seguimiento o publicidad.

Rodalio tampoco utiliza los datos de ubicación, rendimiento, errores o notificaciones para vender perfiles de usuarios a terceros.

18.8. Proveedores y duración

Las tecnologías descritas en este apartado son gestionadas principalmente mediante servicios de Google y Firebase.

Los identificadores, tokens, errores y métricas podrán conservarse durante el tiempo necesario para prestar la función correspondiente y conforme a la configuración y los periodos de conservación aplicables a cada proveedor.

Con carácter general:

- los tokens de notificación y datos vinculados al dispositivo se conservan mientras la cuenta permanezca activa o el token siga siendo válido;
- el identificador de instalación de Firebase Analytics puede permanecer asociado a la instalación de la aplicación;
- los datos de Crashlytics y Performance Monitoring se conservan conforme a la configuración y condiciones de Firebase;
- los tokens de App Check tienen carácter técnico y temporal;
- las preferencias locales permanecen en el dispositivo hasta que sean sustituidas, borradas o se eliminen los datos de la aplicación.

La información adicional sobre Firebase y los demás proveedores se recoge en el apartado **8. Destinatarios y proveedores externos**. Los criterios generales de conservación se explican en el apartado **13. Plazos de conservación**.

---

19. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Rodalio podrá modificar, actualizar o adaptar la presente Política de Privacidad cuando resulte necesario o conveniente para reflejar cambios normativos, técnicos, operativos, organizativos, comerciales, de seguridad, de proveedores o de funcionamiento de la Plataforma.

Las modificaciones podrán afectar, entre otros aspectos, a las categorías de datos tratados, finalidades del tratamiento, bases jurídicas, destinatarios, transferencias internacionales, plazos de conservación, derechos de los usuarios, medidas de seguridad, uso de cookies o tecnologías similares, o cualquier otro elemento relacionado con el tratamiento de datos personales.

19.1. Motivos de modificación

Rodalio podrá actualizar esta Política de Privacidad, entre otros supuestos, para:

- adaptarla a cambios legales, regulatorios o criterios de autoridades competentes;
- incorporar nuevas funcionalidades, servicios, perfiles de usuario o herramientas tecnológicas;
- modificar proveedores externos, sistemas de pago, verificación, soporte, facturación, geolocalización, analítica o seguridad;
- mejorar la claridad, transparencia o estructura del documento;
- adaptar la política a cambios en el funcionamiento de la Plataforma;
- reflejar nuevos tratamientos de datos personales;
- reforzar medidas de seguridad, trazabilidad o prevención del fraude;
- corregir errores, imprecisiones o referencias desactualizadas.

19.2. Publicación de la versión vigente

La versión vigente de la Política de Privacidad estará disponible para los usuarios a través de la Plataforma, la aplicación móvil, el sitio web oficial de Rodalio o cualquier otro medio electrónico habilitado.

Rodalio podrá incluir en la cabecera del documento la fecha de creación, la fecha de última actualización y, en su caso, un identificador interno de versión.

19.3. Comunicación de cambios

Cuando Rodalio actualice la Política de Privacidad, podrá comunicarlo a los usuarios mediante medios razonables, incluyendo, entre otros:

- publicación de la nueva versión en la Plataforma o sitio web oficial;
- aviso dentro de la aplicación;
- notificación en el perfil del usuario;
- correo electrónico;
- mensaje durante el acceso, registro o uso de la Plataforma;
- solicitud de aceptación expresa cuando resulte necesario.

La forma de comunicación podrá depender de la relevancia del cambio, del impacto sobre los usuarios y de las exigencias de la normativa aplicable.

19.4. Entrada en vigor

Las modificaciones de la Política de Privacidad entrarán en vigor en la fecha indicada en la propia política o, en su defecto, desde el momento de su publicación o puesta a disposición en la Plataforma.

Cuando los cambios sean necesarios por motivos legales, regulatorios, de seguridad, prevención del fraude, cumplimiento normativo o exigencias de proveedores externos, podrán aplicarse de forma inmediata o en el plazo mínimo razonablemente posible.

19.5. Cambios relevantes

Cuando las modificaciones afecten de forma significativa al tratamiento de datos personales de los usuarios, Rodalio adoptará medidas adicionales de información y, cuando resulte legalmente necesario, solicitará una nueva aceptación o consentimiento expreso.

Podrán considerarse cambios relevantes, entre otros:

- incorporación de nuevas finalidades de tratamiento no compatibles con las anteriores;
- uso de nuevas categorías de datos especialmente sensibles o protegidos;
- cambios sustanciales en las bases jurídicas aplicables;
- nuevas comunicaciones de datos no previstas inicialmente;
- nuevas transferencias internacionales relevantes;

- incorporación de decisiones automatizadas con efectos jurídicos o impacto significativo;
- cambios relevantes en el uso de datos para publicidad, marketing o perfilado.

19.6. Aceptación de la política actualizada

El uso continuado de la Plataforma tras la publicación o entrada en vigor de una nueva versión de la Política de Privacidad implicará el conocimiento de dicha actualización, sin perjuicio de aquellos casos en los que la normativa aplicable exija una aceptación expresa o un consentimiento específico.

Cuando Rodalio solicite aceptación expresa de una nueva versión, el usuario deberá aceptarla mediante los mecanismos habilitados para poder continuar utilizando las funcionalidades afectadas.

19.7. Derecho del usuario a dejar de utilizar la Plataforma

Si el usuario no está conforme con una modificación de la Política de Privacidad, podrá dejar de utilizar la Plataforma y solicitar la baja de su cuenta mediante los canales habilitados por Rodalio.

La baja o cese de uso no afectará al tratamiento de datos que Rodalio deba seguir realizando o conservando por obligación legal, cumplimiento contractual, gestión de servicios pendientes, facturación, incidencias, reclamaciones, chargebacks, prevención del fraude, trazabilidad o defensa de derechos.

19.8. Conservación de versiones anteriores

Rodalio podrá conservar copias de versiones anteriores de la Política de Privacidad, así como registros de publicación, comunicación, aceptación y entrada en vigor de cada versión.

Dicha trazabilidad podrá utilizarse para acreditar qué versión resultaba aplicable en cada momento y para gestionar reclamaciones, auditorías, requerimientos legales, incidencias o procedimientos relacionados con el tratamiento de datos personales.

19.9. Aceptación del régimen de actualización

La continuidad en el uso de la Plataforma no supondrá por sí sola el consentimiento para nuevos tratamientos que requieran una autorización específica. Cuando sea legalmente necesario, Rodalio solicitará dicha autorización mediante los mecanismos correspondientes.