

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Última actualización: 5 de agosto de 2026

1. Identificación del responsable

La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de los datos personales recopilados a través del sitio web www.faiwood.cl, operado por Faiwood Ltda., RUT 77.557.990-0, con domicilio en Lote 6, Parcela 3, Parque Industrial Aconcagua, Quintero Km 3, vía Concón–Quintero, Región de Valparaíso, Chile, en adelante, “Faiwood”.

Para consultas relacionadas con privacidad o protección de datos personales, los usuarios pueden comunicarse al correo electrónico info@faiwood.cl.

2. Alcance de esta política

Esta política se aplica a los datos personales recopilados cuando una persona:

- Visita o navega por www.faiwood.cl.
- Completa un formulario de contacto o solicitud de cotización.
- Solicita información sobre productos o servicios.
- Se comunica con Faiwood por correo electrónico, teléfono, WhatsApp u otro canal habilitado.
- Crea una cuenta de usuario, cuando esta función se encuentre disponible.
- Mantiene o pretende mantener una relación comercial con Faiwood.

3. Datos personales que recopilamos

Dependiendo de la forma en que el usuario interactúe con Faiwood, podremos recopilar los siguientes datos:

a. Datos proporcionados directamente

- Nombre y apellido.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Empresa u organización.
- Cargo o información comercial, cuando corresponda.
- Nombre y cantidad del producto solicitado.
- Contenido del mensaje, consulta o solicitud de cotización.
- Información necesaria para preparar ofertas, coordinar entregas o atender requerimientos.
- Datos de facturación, despacho y contacto, cuando exista una relación comercial.
- Datos de cuenta y acceso, si el sitio habilita cuentas de usuario.

El usuario debe abstenerse de enviar datos personales sensibles o información confidencial que no sea necesaria para atender su solicitud.

b. Datos recopilados automáticamente

Al navegar por el sitio se pueden recopilar determinados datos técnicos, tales como:

- Dirección IP.
- Tipo de dispositivo y navegador.
- Sistema operativo.
- Fecha, hora y duración aproximada de la visita.
- Páginas visitadas e interacciones realizadas.
- Dirección de la página desde la cual se accedió al sitio.
- Identificadores técnicos y datos relacionados con cookies.

Estos datos se utilizan principalmente para asegurar el funcionamiento del sitio, detectar problemas técnicos, prevenir usos indebidos y analizar su rendimiento.

4. Finalidades del tratamiento

Faiwood podrá utilizar los datos personales para las siguientes finalidades:

- Responder consultas y solicitudes de contacto.
- Preparar y enviar cotizaciones.
- Recomendar productos adecuados para el requerimiento informado.
- Contactar al usuario para complementar antecedentes de una solicitud.
- Gestionar pedidos, despachos, facturación, pagos y atención posterior a la venta.
- Mantener comunicaciones con clientes, potenciales clientes y proveedores.
- Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables y contractuales.
- Mejorar el contenido, funcionamiento y seguridad del sitio.
- Prevenir fraudes, accesos no autorizados y actividades ilícitas.
- Enviar novedades, información comercial o comunicaciones promocionales cuando exista autorización o una relación comercial que lo permita.
- Atender solicitudes relacionadas con los derechos de los titulares de datos.

Los datos no serán utilizados para finalidades incompatibles con aquellas informadas al momento de su recopilación, salvo autorización del titular o habilitación legal.

5. Fundamento del tratamiento

Este tratamiento se sujeta a la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y, a partir de su entrada en vigencia, a la Ley N.º 21.719 que establece un nuevo marco de protección de datos personales en Chile. El tratamiento de datos personales podrá fundarse, según corresponda, en:

- El consentimiento otorgado por el usuario al completar y enviar un formulario.
- La realización de gestiones precontractuales solicitadas por el usuario, como la preparación de una cotización.
- La ejecución de una relación comercial o contractual.
- El cumplimiento de obligaciones legales.
- La protección y seguridad de los sistemas y operaciones de Faiwood.
- Otros fundamentos permitidos por la legislación chilena vigente.

El usuario puede retirar su consentimiento cuando el tratamiento dependa exclusivamente de este, sin afectar las operaciones realizadas legítimamente con anterioridad.

6. Comunicaciones comerciales

Faiwood podrá enviar información sobre productos, disponibilidad, servicios, novedades técnicas o actividades comerciales cuando el destinatario haya autorizado estas comunicaciones o exista otra base legal que lo permita.

El destinatario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibirlas, escribiendo a [**info@faiwood.cl**](mailto:info@faiwood.cl) o utilizando el mecanismo de desuscripción incluido en la comunicación, cuando corresponda.

La solicitud será atendida sin costo para el titular.

7. Proveedores y destinatarios de los datos

Faiwood no vende ni comercializa bases de datos personales.

Los datos podrán ser tratados o comunicados únicamente cuando resulte necesario a:

- Proveedores de alojamiento, soporte, mantenimiento y seguridad informática.
- Proveedores de servicios de correo electrónico y comunicaciones.
- Proveedores de gestión del sitio web, incluyendo la plataforma tecnológica utilizada para su operación.
- Empresas de transporte, despacho o logística, cuando sea necesario ejecutar una entrega.
- Asesores contables, jurídicos, tecnológicos o comerciales sujetos a deberes de confidencialidad.
- Autoridades administrativas, tributarias, regulatorias o judiciales, cuando exista una obligación legal.
- Empresas relacionadas con una operación comercial solicitada por el usuario, cuando ello sea necesario y legítimo.

Estos terceros solo deberán tratar los datos para cumplir las funciones o servicios encomendados y deberán adoptar medidas razonables de confidencialidad y seguridad.

8. Tratamiento o almacenamiento fuera de Chile

Algunos proveedores tecnológicos pueden operar infraestructura, servidores o servicios ubicados fuera de Chile.

Cuando esto ocurra, Faiwood procurará utilizar proveedores que ofrezcan condiciones adecuadas de seguridad y protección de datos y adoptará las medidas contractuales o técnicas que resulten razonables y exigibles conforme a la legislación aplicable.

9. Conservación de los datos

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados.

En particular:

- Las consultas que no deriven en una relación comercial podrán conservarse hasta por 24 meses desde la última comunicación.
- Los datos de clientes, operaciones, facturación y despacho se conservarán durante la relación comercial y por los plazos exigidos por la legislación tributaria, comercial, civil o regulatoria.
- Los datos utilizados para comunicaciones comerciales se conservarán hasta que el titular solicite su eliminación o manifieste su oposición.
- Los registros técnicos y de seguridad se conservarán durante el período razonablemente necesario para prevenir incidentes, investigar actividades indebidas y proteger los sistemas.

Cumplidos estos plazos, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados, salvo que exista una obligación legal que exija su conservación.

10. Seguridad de la información

Faiwood adopta medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra:

- Acceso no autorizado.
- Pérdida o destrucción accidental.
- Filtración.
- Alteración.
- Divulgación indebida.
- Uso fraudulento o ilícito.

Sin perjuicio de estas medidas, ningún sistema conectado a internet puede garantizar una seguridad absoluta. El usuario también es responsable de mantener seguros sus dispositivos, contraseñas y medios de acceso.

11. Derechos de los titulares

El titular podrá solicitar, según corresponda y de acuerdo con la legislación vigente:

- Información sobre si Faiwood trata datos personales que le conciernen.
- Acceso a sus datos personales.
- Rectificación o actualización de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- Eliminación o supresión de datos cuando corresponda legalmente.
- Bloqueo temporal de determinados tratamientos.
- Oposición al uso de sus datos para comunicaciones comerciales.
- Retiro del consentimiento otorgado.
- Portabilidad de sus datos, cuando este derecho resulte legalmente aplicable.

Para ejercer estos derechos, el titular deberá enviar una solicitud a [**info@faiwood.cl**](mailto:info@faiwood.cl), indicando:

- Nombre completo.
- Datos de contacto.
- Derecho que desea ejercer.
- Descripción clara de su solicitud.
- Antecedentes suficientes para verificar razonablemente su identidad.

Faiwood podrá solicitar información adicional exclusivamente para confirmar la identidad del solicitante y evitar la entrega o eliminación de datos a una persona no autorizada.

12. Datos de menores de edad

El sitio está dirigido principalmente a empresas, profesionales y personas mayores de edad interesadas en productos industriales.

Faiwood no busca recopilar deliberadamente datos personales de niños, niñas o adolescentes. En caso de detectar que se han recibido datos de un menor sin la autorización correspondiente, se adoptarán medidas razonables para eliminarlos.

13. Decisiones automatizadas

Faiwood no adopta decisiones comerciales o jurídicas que produzcan efectos significativos para las personas basándose únicamente en tratamientos automatizados realizados a través del sitio web.

14. Cookies

El sitio puede utilizar cookies y tecnologías similares para:

- Permitir su correcto funcionamiento.
- Mantener la seguridad de la navegación.
- Recordar preferencias.
- Obtener estadísticas generales de uso.
- Analizar el rendimiento de sus páginas.
- Integrar funcionalidades proporcionadas por terceros.

Las cookies pueden clasificarse en:

- Cookies necesarias: permiten el funcionamiento y seguridad del sitio.
- Cookies de preferencias: recuerdan determinadas elecciones del usuario.
- Cookies analíticas: ayudan a comprender el uso general del sitio.
- Cookies de terceros: pueden ser instaladas por servicios externos incorporados al sitio.

Cuando legalmente corresponda, las cookies no esenciales serán utilizadas previa autorización del usuario.

El usuario puede administrar o eliminar cookies desde la configuración de su navegador. La desactivación de algunas cookies puede afectar el funcionamiento de ciertas partes del sitio.

15. Sitios y servicios de terceros

El sitio puede contener enlaces a páginas, mapas, redes sociales, fichas técnicas o servicios operados por terceros.

Faiwood no controla las políticas de privacidad ni las prácticas de esos terceros. El usuario debe revisar las condiciones y políticas aplicables al abandonar www.faiwood.cl.

16. Modificaciones

Faiwood podrá modificar esta política cuando resulte necesario para reflejar:

- Cambios en el funcionamiento del sitio.
- Nuevos servicios o herramientas.
- Cambios en los tratamientos de datos.
- Modificaciones legales o regulatorias.

La versión vigente se mantendrá publicada en www.faiwood.cl, indicando su fecha de última actualización.

17. Contacto

Las consultas, solicitudes o reclamos relacionados con esta Política de Privacidad pueden enviarse a:

Faiwood Ltda.

Correo electrónico: info@faiwood.cl

Teléfono: +56 32 269 2686

Dirección: Lote 6, Parcela 3, Parque Industrial Aconcagua, Quintero Km 3, vía Concón–Quintero, Región de Valparaíso, Chile.