POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Balance by Rosa

NUESTRO COMPROMISO CON SU PRIVACIDAD
Esta política explica de forma clara qué datos personales tratamos, para qué los utilizamos, con quién podemos compartirlos y qué derechos puede ejercer.

Responsable	Datos
Entidad	BALANCE HUB FZCO
Registro	784199829076027
Domicilio	Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubái, Emiratos Árabes Unidos
Contacto de privacidad	info.rosalopez+dubai@gmail.com
Ámbito	App móvil, panel administrativo, web, servicios de coaching y comunicaciones asociadas

Versión 1.0

Vigente desde el 21 de septiembre de 2026

1. Quién es responsable de sus datos

BALANCE HUB FZCO (en adelante, "Balance by Rosa", "Balance", "nosotros" o "nuestro") es el responsable del tratamiento de los datos personales descritos en esta política. La entidad está registrada en Emiratos Árabes Unidos con el número 784199829076027 y domicilio en Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubái, Emiratos Árabes Unidos.

Para preguntas, solicitudes de derechos o reclamaciones relacionadas con la privacidad puede escribir a info.rosalopez+dubai@gmail.com. Cuando otra entidad actúe como responsable independiente, se informará al usuario de forma específica.

2. A quién y a qué servicios se aplica

Esta política se aplica a las personas que usan la aplicación Balance by Rosa, la web, los formularios de contratación, los servicios de coaching, el panel de cliente y las comunicaciones con coaches y personal autorizado. También se aplica a los datos tratados para gestionar pagos, suscripciones, soporte, seguridad y solicitudes de eliminación.

Servicio de bienestar
Balance by Rosa ofrece coaching, nutrición, entrenamiento y seguimiento de bienestar. No sustituye la atención médica, el diagnóstico ni el tratamiento de un profesional sanitario autorizado.

3. Datos personales que podemos recopilar

3.1 Cuenta, identidad y contacto

- Nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono, fecha de nacimiento, país y fotografía de perfil.
- Credenciales de acceso protegidas mediante técnicas de hash; nunca almacenamos la contraseña en texto legible.
- Identificadores internos de usuario, cliente, coach, membresía y suscripción.

3.2 Salud, bienestar y personalización

- Peso, altura, medidas, composición corporal, fotografías de progreso y evolución.
- Objetivos, hábitos, nivel de actividad, sueño cuando se facilite, estado de ánimo y respuestas de check-ins.
- Lesiones, limitaciones físicas, alergias, intolerancias, preferencias alimentarias, condiciones relevantes y otra información de salud que el usuario decida comunicar.
- Planes de nutrición, comidas registradas, recetas, calorías, macronutrientes y seguimiento nutricional.

3.3 Entrenamientos y actividad

- Planes, sesiones, ejercicios, series, repeticiones, cargas, duración y resultados registrados.
- Actividades realizadas, distancia, ritmo, velocidad, duración y datos de progreso.
- Ubicación precisa o aproximada y puntos de ruta mientras el usuario registra una actividad que requiere geolocalización, incluso en segundo plano cuando sea necesario para completar el recorrido.

3.4 Comunicaciones y contenido del usuario

- Mensajes entre cliente y coach y comunicaciones con soporte.
- Audios, fotografías, vídeos, documentos y otros archivos enviados mediante el chat o los check-ins.

- Reacciones, estado de lectura, fecha y hora de envío y datos técnicos necesarios para entregar los mensajes.
- Reportes de mensajes, bloqueos, motivos del reporte, evidencias y actuaciones de moderación o seguridad.

3.5 Suscripciones y pagos

Tratamos el plan contratado, precio, moneda, estado de la suscripción, historial de pagos, facturas, reembolsos e identificadores de cliente, producto, precio, sesión o transacción generados por Stripe. Stripe procesa directamente los datos completos de la tarjeta. Balance no necesita almacenar el número completo ni el código de seguridad. Podemos recibir descriptores limitados del método de pago, como la marca y los últimos dígitos, cuando Stripe los facilite.

3.6 Datos técnicos, seguridad y analítica

- Dirección IP, agente de usuario, versión de la app, sistema operativo, modelo o tipo de dispositivo e identificadores técnicos.
- Token de notificaciones push, preferencias de notificación y datos de entrega.
- Pantallas visitadas y eventos funcionales de uso mediante Firebase Analytics, sin publicidad personalizada ni uso del identificador publicitario cuando esté desactivado en la configuración de la app.
- Registros de seguridad y auditoría, intentos de acceso, errores, diagnósticos y datos necesarios para prevenir fraude o investigar incidentes.

3.7 Formularios web, contratación y marketing

Cuando el usuario completa un formulario de la web o solicita información, podemos tratar sus datos de contacto, respuestas, intereses y el historial de comunicaciones. Las comunicaciones comerciales se enviarán cuando exista consentimiento u otra base jurídica válida y siempre incluirán un medio razonable para dejar de recibirlas.

4. Cómo obtenemos los datos

- Directamente del usuario al crear o completar su perfil, responder formularios, registrar actividad o comunicarse con su coach.
- Del coach o del personal autorizado cuando configura planes, registra observaciones o atiende una solicitud.
- Automáticamente desde la app o el dispositivo, por ejemplo al registrar una ruta, generar un token push o medir el uso de pantallas.
- De proveedores autorizados, como Stripe para pagos, Firebase para notificaciones y analítica, o GoHighLevel para contactos y automatizaciones.

5. Para qué utilizamos los datos y bases jurídicas

Finalidad	Datos	Base jurídica
Crear y administrar la cuenta	Cuenta, contacto, credenciales e identificadores	Ejecución del contrato y medidas precontractuales
Prestar coaching personalizado	Salud, nutrición, actividad, objetivos, progreso y check-ins	Ejecución del contrato y, para datos de salud, consentimiento explícito u otra base válida del artículo 9 del RGPD
Registrar entrenamientos y recorridos	Actividad, métricas y ubicación durante la sesión	Ejecución del servicio y consentimiento o permiso del dispositivo
Facilitar chat, soporte y seguridad	Mensajes, audios, archivos, reportes y metadatos	Ejecución del contrato e interés legítimo en seguridad, soporte y prevención de abusos
Gestionar pagos y suscripciones	Datos de plan, transacciones e identificadores Stripe	Ejecución del contrato y obligaciones contables y fiscales
Enviar notificaciones	Token push y preferencias	Consentimiento y permiso del sistema operativo
Medir y mejorar la app	Eventos de uso, pantalla, dispositivo y diagnósticos	Consentimiento cuando sea exigible e interés legítimo limitado para seguridad y calidad
Atender derechos y eliminaciones	Identidad, solicitud, verificaciones y trazabilidad	Obligación legal e interés legítimo en acreditar el cumplimiento

Cuando el tratamiento dependa del consentimiento, podrá retirarlo sin afectar a la licitud del tratamiento realizado antes de la retirada. Algunas funciones no podrán prestarse si requieren datos que el usuario decide no facilitar, por ejemplo personalizar un plan sin información relevante de salud o registrar una ruta sin ubicación.

6. Permisos del dispositivo

Permiso	Cuándo y para qué	Si lo rechaza
Cámara y fotografías	Se solicitan al tomar o seleccionar una imagen de perfil, progreso, check-in o chat.	Puede rechazarlos. No podrá capturar o adjuntar imágenes desde esa fuente, pero podrá usar otras funciones.
Micrófono	Se solicita cuando el usuario decide grabar una nota de voz.	Puede rechazarlo y continuar usando mensajes de texto.
Ubicación	Se solicita al iniciar una actividad con seguimiento de recorrido. Puede mantenerse durante la sesión en segundo plano.	Puede rechazarla o retirarla en ajustes; el registro de ruta y métricas dependientes dejará de funcionar.
Notificaciones	Se solicitan para avisos de chat, recordatorios, check-ins y novedades del servicio.	Puede rechazarlas o cambiarlas en los ajustes del sistema sin perder el acceso principal a la app.

7. Datos de salud y consentimiento

Los datos sobre salud física o mental, lesiones, alergias, intolerancias, composición corporal y determinadas fotografías pueden constituir categorías especiales de datos. Los utilizamos únicamente para prestar y adaptar el servicio, proteger al usuario y permitir el seguimiento acordado. Cuando la normativa aplicable lo exija, solicitaremos consentimiento explícito antes de tratarlos.

El usuario puede retirar su consentimiento escribiendo a nuestro correo de privacidad o mediante los controles que la app ponga a su disposición. La retirada puede impedir que continuemos prestando funciones que dependen necesariamente de esos datos.

8. Proveedores y destinatarios

Proveedor	Finalidad	Observaciones
Amazon Web Services (AWS)	Alojamiento, almacenamiento de archivos e imágenes mediante S3, gestión de secretos y, cuando se habilite, distribución de contenidos.	Puede implicar tratamiento en Estados Unidos u otras regiones configuradas.
Google Firebase	Firebase Cloud Messaging para notificaciones y Firebase Analytics para medición de uso.	Google puede tratar datos en el EEE, Estados Unidos y otras ubicaciones autorizadas.
Stripe	Pagos, suscripciones, facturación, reembolsos y prevención de fraude.	Stripe actúa según sus propias condiciones y obligaciones regulatorias.
GoHighLevel / LeadConnector	Gestión de contactos, oportunidades, formularios y automatizaciones comerciales o de incorporación.	Puede implicar tratamiento fuera del país del usuario.
Proveedor de correo transaccional	Entrega de correos de acceso, pago, notificaciones y soporte.	Actúa como encargado del tratamiento bajo las instrucciones y medidas de seguridad acordadas con Balance.
Apple y Google	Distribución de la app, notificaciones del sistema, compras o servicios asociados a sus plataformas.	Pueden actuar como responsables independientes para determinados datos de la cuenta de la tienda.
Lenus	Solo cuando el usuario utilice formularios o páginas antiguas operadas mediante la infraestructura de Lenus.	Su participación se limita a esos servicios antiguos y se rige por las condiciones aplicables a dichos canales.

También podrán acceder a los datos coaches, administradores, personal de soporte y asesores profesionales autorizados, únicamente en la medida necesaria para sus funciones y sujetos a obligaciones de confidencialidad. Podemos comunicar información a autoridades cuando exista una obligación legal o para proteger derechos y seguridad. No vendemos datos personales.

9. Transferencias internacionales

El responsable está establecido en Emiratos Árabes Unidos y algunos proveedores pueden tratar datos en Estados Unidos, el Espacio Económico Europeo u otros países. Cuando una transferencia internacional lo requiera, se emplearán mecanismos válidos, como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo, acuerdos de tratamiento y medidas complementarias razonables. El usuario puede solicitar información adicional sobre las garantías aplicables.

10. Analítica, publicidad y preferencias

Firebase Analytics puede registrar pantallas visitadas, eventos funcionales, tipo de dispositivo, versión de la app, país o ubicación aproximada derivada técnicamente y datos de interacción. Estos datos se usan para comprender el funcionamiento, detectar problemas y mejorar la experiencia. No utilizamos estos eventos para publicidad personalizada ni vendemos perfiles de uso.

Cuando sea legalmente necesario, la analítica no esencial se activará después de obtener consentimiento. El usuario podrá rechazarla o retirarla desde los ajustes de privacidad de la app. Los registros estrictamente necesarios para seguridad, prevención de fraude y funcionamiento técnico pueden tratarse independientemente cuando exista otra base jurídica válida.

11. Conservación

Categoría	Periodo o criterio
Cuenta y perfil	Mientras la cuenta esté activa. Tras una solicitud válida de eliminación, se elimina o anonimiza sin demora indebida, salvo datos sujetos a conservación legal.
Salud, progreso, check-ins y fotografías	Mientras sean necesarios para el coaching. Eliminación o anonimización al eliminar la cuenta, con desaparición posterior de copias de seguridad según su ciclo.
Chat y archivos	Mientras la cuenta y la relación de coaching estén activas. Se eliminan con la cuenta salvo evidencias necesarias para gestionar reportes, seguridad o reclamaciones.
Reportes y evidencias de seguridad	Hasta 24 meses desde el cierre, o durante más tiempo si existe una investigación, reclamación u obligación legal.
Pagos, facturas y transacciones	Cinco años desde la transacción o el cierre del ejercicio, o el plazo superior exigido por normas contables, fiscales o de prevención de fraude.
Analítica	Hasta 14 meses para datos de usuario o evento, salvo estadísticas agregadas o anonimizadas.
Tokens push	Hasta cerrar sesión, desactivar el dispositivo, retirar el permiso, invalidarse el token o eliminar la cuenta.
Copias de seguridad	Ciclo máximo de 90 días, salvo copias aisladas por motivos de seguridad o por exigencia legal.

12. Eliminación de la cuenta

El usuario puede iniciar una solicitud de eliminación desde la sección correspondiente de la app o escribiendo al correo de privacidad. Podemos verificar la identidad antes de ejecutar la solicitud. Cancelar una suscripción no elimina automáticamente la cuenta ni su historial.

La eliminación puede programarse para respetar compromisos contractuales vigentes o quedar parcialmente limitada cuando debamos conservar información por obligaciones contables, fiscales, prevención de fraude, cobros pendientes, seguridad o defensa de reclamaciones. En esos casos, los datos conservados quedarán restringidos a esas finalidades. Los archivos personales, contactos de CRM y datos de proveedores se eliminarán o desvincularán cuando resulte aplicable.

13. Derechos de las personas

Dependiendo de la normativa aplicable, el usuario puede solicitar:

- Acceso a sus datos personales y una copia de la información tratada.
- Rectificación de datos incompletos o inexactos.
- Eliminación de sus datos cuando proceda.
- Limitación u oposición a determinados tratamientos.
- Portabilidad de los datos facilitados, cuando resulte aplicable.
- Retirada del consentimiento en cualquier momento.
- Presentación de una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente en su lugar de residencia o trabajo.

Las solicitudes pueden enviarse a info.rosalopez+dubai@gmail.com. Indique su nombre, correo asociado a la cuenta y la solicitud concreta. Podemos pedir información adicional razonable para confirmar la identidad sin recopilar datos innecesarios.

14. Seguridad

Aplicamos medidas técnicas y organizativas razonables, entre ellas cifrado en tránsito, controles de acceso por función, contraseñas protegidas mediante hash, registros de auditoría, enlaces temporales para archivos, gestión de secretos, separación de entornos y procedimientos de respuesta a incidentes. Ningún sistema es completamente infalible; si se produce una brecha que deba notificarse, actuaremos conforme a la normativa aplicable.

15. Menores

El servicio está dirigido principalmente a personas adultas. Cuando la legislación permita prestar el servicio a una persona menor de edad, será necesario el consentimiento verificable y la participación de su representante legal, además de las salvaguardas específicas que correspondan. No recopilamos intencionadamente datos de menores sin la autorización exigida. Si detectamos un uso no autorizado, podremos suspender la cuenta y eliminar los datos.

16. Sitio web, cookies y servicios antiguos

La web puede utilizar cookies y tecnologías similares para funcionamiento, medición y formularios. Las cookies no esenciales deberán gestionarse mediante un aviso o panel de preferencias separado. Determinadas páginas o formularios antiguos pueden estar operados mediante Lenus; cuando se utilicen, sus prácticas y responsabilidades deberán explicarse de forma diferenciada.

17. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta política para reflejar cambios legales, técnicos o funcionales. Publicaremos la versión vigente con su fecha de actualización y, cuando el cambio sea material, informaremos mediante la app, correo electrónico u otro medio adecuado. Si un nuevo uso requiere consentimiento, lo solicitaremos antes de iniciar dicho tratamiento.