

POLÍTICA DE PRIVACIDAD
ZEVEN GLOBAL SRL
Última actualización: Mayo de 2025

ZEVEN GLOBAL SRL, con número de registro 3-102-891212, con domicilio registrado en De la Escuela Alberto Paniagua, doscientos metros al norte, casa esquinera blanca a mano derecha, Getsemaní, San Rafael, Heredia, Costa Rica, y con dirección física en Ruta Nacional 310, Centro Comercial Plaza Amara, 4th Floor, Local 405, San José, Costa Rica (en adelante, "Zeven Global", "la Compañía", "nosotros" o "nuestro"), se compromete a proteger la privacidad de sus datos personales conforme a las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales. Esta Política de Privacidad (en adelante, "Política") describe cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos, procesamos, transferimos y protegemos la información personal que usted (en adelante, "el Cliente", "usted" o "su") nos proporciona al utilizar nuestros servicios de trading, plataformas, sitios web, aplicaciones o cualquier otro medio relacionado (colectivamente, "Servicios").

Al registrarse, acceder o utilizar nuestros Servicios, usted acepta las prácticas descritas en esta Política. Si no está de acuerdo con alguna disposición aquí contenida, deberá abstenerse de utilizar nuestros Servicios de inmediato.

1. Ámbito de Aplicación

1.1. Esta Política aplica a toda la información personal recopilada por Zeven Global en relación con el uso de nuestros Servicios, incluyendo, pero no limitado a, datos proporcionados durante el registro, verificación de identidad, operaciones de trading, comunicaciones con nuestro equipo de soporte y cualquier interacción con nuestras plataformas.

1.2. Esta Política no aplica a información recopilada por terceros no afiliados a Zeven Global, como sitios web externos, aplicaciones o servicios vinculados desde nuestras plataformas, salvo que se indique lo contrario.

2. Información que Recopilamos

2.1. **Información Personal Proporcionada por Usted:** Recopilamos datos que usted nos proporciona directamente, incluyendo, pero no limitado a:

a) **Datos de Identificación:** Nombre completo, fecha de nacimiento, género, nacionalidad, número de identificación (como cédula, pasaporte o licencia de conducir).

b) **Datos de Contacto:** Dirección física, dirección de correo electrónico, número de teléfono.

c) **Datos Financieros:** Información bancaria, detalles de tarjetas de crédito/débito, historial de transacciones (depósitos, retiros, operaciones de trading), y cualquier otra información relacionada con sus actividades financieras en nuestra plataforma.

d) **Documentos de Verificación:** Copias de documentos de identidad, comprobantes de domicilio (como facturas de servicios públicos), extractos bancarios u otros documentos requeridos para cumplir con nuestras políticas de "Conoce a tu Cliente" (KYC) y antilavado de dinero (AML).

e) **Comunicaciones:** Contenido de sus mensajes, correos electrónicos, chats en vivo, grabaciones de llamadas (cuando aplique) y cualquier otra interacción con nuestro equipo de soporte.

2.2. Información Recopilada Automáticamente: Cuando utiliza nuestros Servicios, recopilamos datos de manera automática, incluyendo:

a) **Datos de Uso:** Información sobre su actividad en nuestras plataformas, como fechas y horas de acceso, páginas visitadas, instrumentos financieros operados, volumen de trading, y patrones de comportamiento.

b) **Datos Técnicos:** Dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador utilizado, identificadores únicos de dispositivo, datos de geolocalización aproximada (basada en su IP), y registros de conexión (logs).

c) **Cookies y Tecnologías Similares:** Utilizamos cookies, balizas web y otras tecnologías para recopilar información sobre su interacción con nuestros Servicios, mejorar su experiencia y analizar tendencias. Puede gestionar sus preferencias de cookies a través de la configuración de su navegador, pero deshabilitarlas podría limitar el acceso a ciertas funcionalidades.

2.3. Información de Terceros: Podemos recopilar datos de fuentes externas, incluyendo:

a) Proveedores de servicios de verificación de identidad para confirmar la autenticidad de los documentos proporcionados.

b) Instituciones financieras o procesadores de pagos para validar transacciones.

c) Autoridades regulatorias o bases de datos públicas para cumplir con obligaciones legales, como la prevención de lavado de dinero o sanciones internacionales.

3. Finalidades del Tratamiento de Datos

3.1. Utilizamos su información personal para los siguientes propósitos:

a) **Provisión de Servicios:** Gestionar su cuenta, procesar depósitos y retiros, ejecutar operaciones de trading, y proporcionarle acceso a nuestras plataformas y herramientas.

b) **Cumplimiento Normativo:** Verificar su identidad y cumplir con nuestras políticas KYC/AML, así como con las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo la prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.

c) **Seguridad y Prevención de Fraude:** Monitorear actividades sospechosas, detectar y prevenir fraudes, accesos no autorizados, y cualquier práctica que viole nuestros Términos y Condiciones (como las descritas en la Sección 6 de los Términos).

d) **Atención al Cliente:** Responder a sus consultas, resolver problemas técnicos, y proporcionarle soporte a través de correo electrónico, chat, teléfono u otros canales.

e) **Mejora de Servicios:** Analizar patrones de uso, realizar estudios estadísticos y optimizar nuestras plataformas, productos y servicios.

f) **Comunicaciones:** Enviarle notificaciones relacionadas con su cuenta, actualizaciones de nuestros servicios, cambios en los Términos o esta Política, y, si ha dado su consentimiento, comunicaciones promocionales o de marketing.

g) **Cumplimiento de Obligaciones Legales:** Cooperar con autoridades regulatorias, judiciales o gubernamentales cuando sea requerido por la ley o para proteger nuestros derechos e intereses legítimos.

3.2. Nos reservamos el derecho de utilizar su información para cualquier otro propósito que sea compatible con los descritos anteriormente, siempre que esté permitido por las leyes aplicables.

4. Base Legal para el Tratamiento de Datos

4.1. Tratamos su información personal bajo las siguientes bases legales:

a) **Ejecución del Contrato:** Para cumplir con nuestras obligaciones contractuales conforme a los Términos y Condiciones, como gestionar su cuenta y procesar sus operaciones de trading.

b) **Obligación Legal:** Para cumplir con requisitos legales y regulatorios, como las normativas KYC/AML y las leyes de protección de datos aplicables en Costa Rica y otras jurisdicciones relevantes.

c) **Interés Legítimo:** Para proteger la seguridad de nuestros Servicios, prevenir fraudes, mejorar nuestras plataformas y enviarle comunicaciones relacionadas con su cuenta, siempre que dichos intereses no sean anulados por sus derechos y libertades fundamentales.

d) **Consentimiento:** Cuando usted haya dado su consentimiento explícito, por ejemplo, para recibir comunicaciones de marketing. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que esto afecte la legalidad del tratamiento previo.

5. Almacenamiento y Retención de Datos

5.1. **Ubicación:** Sus datos personales pueden ser almacenados y procesados en servidores ubicados en Costa Rica o en cualquier otro país donde Zeven Global, sus afiliados o proveedores de servicios operen. Nos aseguramos de que dichas ubicaciones cumplan con estándares adecuados de protección de datos.

5.2. **Período de Retención:** Retendremos su información personal durante el tiempo necesario para cumplir con los propósitos descritos en esta Política, o según lo exijan las leyes aplicables. Por ejemplo:

a) Los datos relacionados con transacciones financieras y verificaciones KYC/AML se conservarán durante un mínimo de 5 años, conforme a las normativas antilavado de dinero.

b) Los datos de uso y técnicos pueden retenerse por períodos más cortos, a menos que sean necesarios para investigaciones de seguridad o cumplimiento legal.

5.3. **Eliminación:** Una vez que los datos ya no sean necesarios, los eliminaremos de manera segura o los anonimizaremos para que no puedan ser asociados con usted, salvo que la ley exija su conservación.

6. Divulgación de Información

6.1. **Dentro de Zeven Global:** Su información puede ser compartida internamente entre nuestros departamentos (como soporte al cliente, cumplimiento normativo y tecnología) para cumplir con los propósitos descritos en esta Política.

6.2. **Proveedores de Servicios:** Podemos compartir su información con terceros que nos presten servicios, incluyendo:

- a) Proveedores de verificación de identidad y KYC/AML.
- b) Procesadores de pagos e instituciones financieras para gestionar depósitos y retiros.
- c) Proveedores de servicios tecnológicos, como alojamiento de servidores, análisis de datos y soporte técnico.
- d) Empresas de marketing o publicidad, si ha dado su consentimiento para recibir comunicaciones promocionales.

Todos los proveedores están obligados contractualmente a proteger su información y a utilizarla únicamente para los fines autorizados por Zeven Global.

6.3. **Cumplimiento Legal y Protección de Derechos:** Podemos divulgar su información a terceros en los siguientes casos:

- a) Para cumplir con una obligación legal, como órdenes judiciales, solicitudes de autoridades regulatorias o investigaciones gubernamentales.
- b) Para prevenir o investigar actividades ilegales, fraudes, violaciones de nuestros Términos y Condiciones, o amenazas a la seguridad de nuestros Servicios.
- c) Para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Zeven Global, nuestros clientes u otros terceros.

6.4. **Transferencias Empresariales:** En caso de una fusión, adquisición, reestructuración o venta de activos, su información personal puede ser transferida como parte de la transacción, siempre que el receptor se comprometa a tratarla conforme a esta Política o a estándares equivalentes de protección.

6.5. **Con su Consentimiento:** Podemos compartir su información con otros terceros si usted nos ha dado su consentimiento explícito para hacerlo.

7. Transferencias Internacionales de Datos

7.1. Dado que operamos a nivel global, su información personal puede ser transferida y procesada en países distintos al de su residencia, incluyendo jurisdicciones que podrían tener leyes de protección de datos menos estrictas que las de su país.

7.2. Nos aseguraremos de que dichas transferencias cumplan con las leyes aplicables y de que se implementen medidas adecuadas para proteger su información, como cláusulas contractuales estándar, acuerdos de transferencia de datos o certificaciones de cumplimiento (por ejemplo, el Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU., si aplica).

7.3. Al utilizar nuestros Servicios, usted consiente expresamente la transferencia internacional de su información personal conforme a esta Política.

8. Seguridad de los Datos

8.1. Implementamos medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger su información personal contra accesos no autorizados, pérdida, uso indebido, alteración o divulgación. Estas medidas incluyen, entre otras:

- a) Cifrado de datos en tránsito y en reposo (por ejemplo, mediante protocolos SSL/TLS).
- b) Controles de acceso estrictos para limitar el acceso a su información solo al personal autorizado.
- c) Monitoreo continuo de nuestros sistemas para detectar y responder a amenazas de seguridad.

8.2. A pesar de estas medidas, ninguna transmisión de datos a través de internet o sistema de almacenamiento es completamente segura. Por lo tanto, no podemos garantizar la seguridad absoluta de su información. Usted reconoce y acepta este riesgo al utilizar nuestros Servicios.

8.3. En caso de una violación de seguridad que comprometa su información personal, le notificaremos conforme a las leyes aplicables y tomaremos las medidas necesarias para mitigar el impacto.

9. Derechos del Cliente

9.1. Dependiendo de las leyes aplicables en su jurisdicción, usted podría tener los siguientes derechos con respecto a su información personal:

- a) **Acceso:** Solicitar una copia de los datos personales que tenemos sobre usted.
- b) **Rectificación:** Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- c) **Eliminación:** Solicitar la eliminación de sus datos personales, salvo que estemos obligados a conservarlos por motivos legales o contractuales.
- d) **Restricción:** Solicitar que restrinjamos el procesamiento de sus datos en ciertas circunstancias.
- e) **Portabilidad:** Solicitar que le proporcionemos sus datos en un formato estructurado, comúnmente utilizado y legible por máquina, o que los transfiramos a otro controlador, si es técnicamente posible.
- f) **Oposición:** Oponerse al procesamiento de sus datos para fines de marketing directo o basado en intereses legítimos.
- g) **Retiro de Consentimiento:** Retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que esto afecte la legalidad del procesamiento previo.

9.2. Para ejercer estos derechos, puede contactarnos en Ruta Nacional 310, Centro Comercial Plaza Amara, 4th Floor, Local 405, San José, Costa Rica, o a través de nuestros canales digitales oficiales. Procesaremos su solicitud conforme a las leyes aplicables, y podremos requerir verificación de su identidad antes de proceder.

9.3. Nos reservamos el derecho de rechazar solicitudes que sean irrazonables, excesivas o que contravengan nuestras obligaciones legales o contractuales.

10. Comunicaciones de Marketing

10.1. Si ha dado su consentimiento, podemos enviarle comunicaciones promocionales sobre nuestros productos, servicios, ofertas o eventos.

10.2. Puede optar por no recibir estas comunicaciones en cualquier momento haciendo clic en el enlace de "darse de baja" en nuestros correos electrónicos o contactándonos directamente. Esto no afectará las comunicaciones relacionadas con su cuenta, como notificaciones de transacciones o actualizaciones de políticas.

11. Menores de Edad

11.1. Nuestros Servicios no están dirigidos a personas menores de 18 años o a menores de edad según la legislación de su jurisdicción. No recopilamos intencionalmente información personal de menores.

11.2. Si descubrimos que hemos recopilado datos de un menor sin el consentimiento verificable de un tutor legal, eliminaremos dicha información de inmediato. Si cree que hemos recopilado datos de un menor, contáctenos para que tomemos las medidas necesarias.

12. Enlaces a Sitios de Terceros

12.1. Nuestras plataformas pueden contener enlaces a sitios web, aplicaciones o servicios de terceros que no son operados por Zeven Global. No somos responsables de las prácticas de privacidad de estos terceros.

12.2. Le recomendamos revisar las políticas de privacidad de cualquier sitio o servicio de terceros antes de proporcionarles su información personal.

13. Cambios a esta Política

13.1. Nos reservamos el derecho de modificar esta Política en cualquier momento, a nuestra exclusiva discreción, para reflejar cambios en nuestras prácticas, requisitos legales o tecnológicos.

13.2. Las modificaciones entrarán en vigor inmediatamente tras su publicación en nuestro sitio web o su notificación por cualquier medio que consideremos adecuado (como correo electrónico o mensajes en la plataforma).

13.3. El uso continuado de nuestros Servicios tras dichas modificaciones constituye su aceptación expresa de la Política actualizada. Si no está de acuerdo con los cambios, deberá cesar el uso de nuestros Servicios de inmediato.

14. Contacto

14.1. Si tiene preguntas, inquietudes o solicitudes relacionadas con esta Política o el tratamiento de su información personal, puede contactarnos en:

Zeven Global SRL

Ruta Nacional 310, Centro Comercial Plaza Amara, 4th Floor, Local 405, San José, Costa Rica

Correo electrónico: soporte@zevenglobal.com

14.2. Responderemos a su solicitud dentro de los plazos establecidos por las leyes aplicables, generalmente dentro de 30 días, salvo que se requiera más tiempo debido a la complejidad de la solicitud.

15. Disposiciones Finales

15.1. Esta Política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Zeven Global SRL y debe leerse en conjunto con ellos.

15.2. En caso de conflicto entre esta Política y las leyes aplicables, prevalecerán las disposiciones legales, y ajustaremos nuestras prácticas en consecuencia.

15.3. Si alguna disposición de esta Política es declarada inválida o inaplicable, las demás disposiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.

ZEVEN GLOBAL SRL

Fecha de entrada en vigor: Mayo de 2025