

Política de Privacidad

Hannah Pet Hospital · Hannah the Pet Society

Fecha de vigencia: 1 de enero de 2024 · Última actualización: 29 de octubre de 2026

Esta es una traducción de nuestra Política de Privacidad en inglés, ofrecida para tu comodidad. Si hay alguna diferencia entre las dos versiones, prevalece la versión en inglés.

Esta política de privacidad explica nuestras prácticas sobre la información personal que compartes con Hannah the Pet Society y Hannah Pet Hospital a través de hannahpethospital.com y de nuestros sitios y servicios relacionados (en conjunto, “Hannah”). Abarca tanto la **Información Personal** (información que te identifica, como tu nombre, correo electrónico, número de cuenta y otra información no pública vinculada a estos datos) como la **Información Anónima** (información que no está vinculada a tu identidad).

1. Consentimiento del usuario

Al usar los sitios web o servicios de Hannah, aceptas los términos de esta Política de Privacidad y de los Términos de Servicio asociados, y das tu consentimiento expreso para que tratemos tu Información Personal y tu Información Anónima según se describe aquí.

Podemos tratar tu Información Personal en los Estados Unidos, donde las leyes sobre el tratamiento de Información Personal pueden ser menos estrictas que las de tu país.

2. Sobre los menores de edad

Los menores de 13 años no pueden usar Hannah, y no recopilamos ni conservamos intencionalmente Información Personal de menores de 13 años. Proteger la privacidad de los niños es importante para nosotros: si sabemos con certeza que un usuario es menor de 13 años, tomaremos medidas para eliminar su Información Personal de nuestras bases de datos. Recomendamos que los jóvenes de entre 13 y 18 años pidan permiso a su madre, padre o tutor antes de enviar información a través de Hannah.

Al usar Hannah, declaras que tienes al menos 18 años, o que tienes al menos 13 años y cuentas con el permiso de tu madre, padre o tutor.

3. Recopilación y uso de la información

Información Personal que nos envías

Recopilamos la Información Personal que nos envías voluntariamente a través de Hannah; por ejemplo, cuando creas una cuenta, llenas el formulario de cotización, nos pides que te ayudemos a encontrar una Mascota o te pones en contacto con nosotros. Por lo general, el registro requiere tu nombre, correo electrónico, número de teléfono, código postal e información sobre tu Mascota. También podemos pedirte información opcional (como datos demográficos) para apoyar tu uso de los servicios de Hannah.

Información Personal de otras fuentes

Podemos recibir Información Personal sobre ti de otras fuentes, incluidas empresas con las que colaboramos u otros terceros, y podemos asociar esa información con la Información Personal que ya tenemos sobre ti.

Correo electrónico y direcciones de correo

Si nos escribes un correo o llenas un formulario de contacto, recopilaremos tu dirección de correo electrónico, el contenido del mensaje (incluidos los archivos adjuntos) y cualquier otra información que nos proporciones. Podemos usar tu dirección de correo para responderte, para enviarte avisos sobre el servicio o, con tu consentimiento, para compartir información sobre productos y servicios que podrían interesarte. Puedes pedirnos en cualquier momento que dejemos de enviarte comunicaciones promocionales usando el enlace para cancelar la suscripción que aparece en cada correo promocional, o comunicándote directamente con nosotros (consulta Contacto y cambios).

4. Información recopilada mediante tecnología

Mientras usas Hannah, cierta información puede recopilarse de forma automática y guardarse en los registros de nuestros servidores o de los de nuestros proveedores de servicios, incluida tu dirección de Protocolo de Internet (IP), el tipo de navegador, el sistema operativo y datos de navegación (como las URL que visitas y la fecha y hora de tu visita). Usamos esta información para que Hannah te sea más útil y para adaptar tu experiencia.

Usamos **cookies** (pequeños archivos de información que se envían a tu navegador), tanto cookies de sesión (que caducan al cerrar el navegador) como cookies persistentes (que permanecen hasta que las borras), para ofrecerte una experiencia más personalizada. Puedes eliminar las cookies persistentes siguiendo las instrucciones de ayuda de tu navegador. Si desactivas las cookies, es posible que algunas partes de Hannah no funcionen correctamente.

También podemos permitir que anunciantes y servidores de anuncios coloquen anuncios en Hannah usando cookies o “web beacons” para medir los anuncios mostrados. Al hacer clic en esos anuncios, es posible que se te dirija a un sitio web de terceros. Esta Política de Privacidad no cubre las prácticas de privacidad de los anunciantes ni de los servidores de anuncios.

5. Uso y divulgación de la información

Salvo lo que se describe en esta Política de Privacidad, por lo general no vendemos, intercambiamos, alquilamos ni compartimos con terceros la Información Personal que recopilamos, a menos que tú nos lo pidas o lo autorices. En general, usamos la Información Personal que nos envías para:

- Darte acceso a los servicios de Hannah y a nuestras opciones de cuidado para Mascotas;
- Mejorar y adaptar las funciones, el rendimiento y la atención de Hannah;
- Ofrecerte, a tu solicitud, información, oportunidades y funciones adicionales de nuestra parte, de nuestros socios o de nuestros anunciantes.

Podemos proporcionar tu Información Personal a proveedores de servicios externos que trabajan en nuestro nombre; por ejemplo, para enviar correos, analizar datos, brindar apoyo de marketing, procesar

pagos u ofrecer atención al cliente. Exigimos a nuestros proveedores de servicios que usen esa información solo en la medida necesaria para prestarnos esos servicios.

Podemos compartir parte o la totalidad de tu Información Personal con socios externos o con empresas bajo nuestro control común. Podemos divulgar tu Información Personal si creemos de buena fe que es necesario para (a) cumplir con las leyes aplicables o responder a citatorios u órdenes judiciales que se nos presenten, o (b) proteger y defender nuestros derechos o bienes, a ti o a terceros.

En caso de una fusión, adquisición o venta de la totalidad o de una parte de nuestros activos, tu Información Personal podría estar entre los activos transferidos. Cualquier adquirente podrá seguir tratando tu Información Personal según lo establecido en esta Política de Privacidad.

Nada de lo que se describe en esta sección se aplica a tu número de celular ni a tu consentimiento para recibir mensajes de texto. Solo los manejamos como se describe en Mensajes de texto y llamadas telefónicas.

6. Información pública y terceros

Tú decides qué información quieres compartir y publicar. La información que publiques en partes públicas de Hannah (como comentarios, reseñas o foros de la comunidad) puede ser vista y usada por otras personas, incluso fuera de la comunidad de Hannah. Ten cuidado al compartir información personal en espacios públicos.

Los sitios de Hannah pueden incluir enlaces a otros sitios web. No somos responsables de las prácticas de privacidad ni del contenido de esos sitios, y te recomendamos leer sus políticas de privacidad.

7. Tus opciones sobre tu información personal

Puedes administrar tus preferencias de varias maneras:

- **Correo promocional:** cancela la suscripción con el enlace que aparece en cualquier correo promocional, o comunícate directamente con nosotros.
- **Correo administrativo:** aunque hayas cancelado los correos promocionales, podemos seguir enviándote correos administrativos (por ejemplo, confirmaciones de cuenta o avisos de cambios en esta Política de Privacidad).
- **Mensajes de texto:** responde STOP a cualquier mensaje de texto nuestro para dejar de recibirlos (consulta Mensajes de texto y llamadas telefónicas).
- **Información del perfil:** si tienes una cuenta, puedes actualizar directamente la información de tu perfil.
- **Solicitudes de eliminación:** puedes pedir que eliminemos tu Información Personal escribiéndonos a member.concerns@hannahpethospital.com. Ten en cuenta que la ley (o motivos comerciales legítimos) pueden obligarnos a conservar cierta información durante un tiempo antes de eliminarla. La Información Personal eliminada se quitará de nuestra base de datos activa, pero podría permanecer en nuestros archivos.

Comentarios

Si nos envías comentarios o sugerencias, podemos usarlos y divulgarlos para cualquier fin, siempre que no los asociemos con tu Información Personal. Al enviarnos comentarios, aceptas que los comentarios y correos que nos envíes pasan a ser de nuestra propiedad; podemos usarlos con fines de marketing o para agregar o modificar nuestros servicios sin compensación alguna.

8. Mensajes de texto y llamadas telefónicas

Cuando nos das tu número de teléfono (por ejemplo, en el formulario de cotización, al hacerte Miembro o cuando nos llamas o nos envías un mensaje de texto), podemos llamarte o enviarte mensajes de texto sobre tu solicitud, tu Membresía y el cuidado de tu Mascota. Esto incluye respuestas a tus preguntas, recordatorios y confirmaciones de citas, y novedades sobre tu plan y tu cuenta. Si lo aceptaste, también puede incluir noticias y ofertas ocasionales. Algunas llamadas y mensajes de texto pueden enviarse con tecnología automatizada. Aceptar recibir llamadas o mensajes de texto nunca es una condición para comprar un plan ni para recibir atención.

Cómo manejamos tu información móvil

Usamos tu número de celular y tu consentimiento para recibir mensajes de texto solo para comunicarnos contigo. Solo los compartimos con los proveedores de servicios que operan nuestros sistemas de teléfono, mensajes de texto y Miembros en nuestro nombre (por ejemplo, GoTo, Twilio y ActiveCampaign), y únicamente para que puedan prestarle esos servicios a Hannah.

No vendemos, alquilamos ni compartimos tu información móvil con terceros ni con empresas afiliadas para fines de marketing o promocionales. Tus datos de consentimiento para recibir mensajes de texto no se compartirán con ningún tercero, salvo en la medida necesaria para entregar nuestros mensajes o cuando la ley lo exija.

Grabación de llamadas

Las llamadas con Hannah pueden grabarse con fines de calidad, capacitación y registro. Protegemos las grabaciones de llamadas de la misma manera que el resto de tu Información Personal, y no las usamos para publicidad ni las compartimos con terceros para su marketing.

Frecuencia de los mensajes y cargos

La frecuencia con la que te enviamos mensajes de texto depende de tus solicitudes, tus citas y la actividad de tu cuenta. Pueden aplicarse tarifas de mensajes y datos. Los operadores de telefonía móvil no son responsables de los mensajes retrasados o no entregados.

Cómo dejar de recibir mensajes y obtener ayuda

Puedes dejar de recibir mensajes de texto en cualquier momento respondiendo **STOP** a cualquier mensaje nuestro. Es posible que recibas un último mensaje que confirme que cancelaste la suscripción, y ese número no volverá a enviarte mensajes a menos que vuelvas a aceptarlos. Enviamos mensajes de texto desde más de un número, así que responder STOP detiene los mensajes del número al que respondiste. Para dejar de recibir todos los mensajes de texto de Hannah, comunícate con nosotros y pide que te quitemos de todos nuestros mensajes de texto.

Si necesitas ayuda con nuestros mensajes de texto o llamadas, llámanos al 503.905.5200 o escríbenos a member.concerns@hannahpethospital.com. Para dejar de recibir llamadas, díselo a nuestro equipo durante una llamada o comunícate con nosotros por esos mismos medios.

9. Seguridad

Estamos comprometidos con proteger la seguridad de tu Información Personal, incluida tu información móvil. Mantenemos medidas de protección administrativas, técnicas y organizativas, junto con diversas tecnologías y procedimientos estándar de la industria, para ayudar a protegerla contra el acceso, el uso o la divulgación no autorizados. Aun así, ninguna empresa puede eliminar por completo los riesgos de seguridad asociados con el manejo de Información Personal.

10. Contacto y cambios

Si tienes preguntas o inquietudes sobre esta Política de Privacidad o sobre nuestros mensajes de texto y llamadas telefónicas, escríbenos a member.concerns@hannahpethospital.com o llámanos al 503.905.5200.

Podemos revisar esta Política de Privacidad ocasionalmente, a nuestra discreción. Si hacemos cambios importantes en la forma en que usamos tu Información Personal, publicaremos un aviso en esta página. Si no estás de acuerdo con esos cambios, debes dejar de usar Hannah. Si sigues usando Hannah después del aviso de esos cambios, confirmas que los conoces y que aceptas quedar sujeto a los nuevos términos.