

Política de Privacidad

Preguntas y Respuestas Claves

Gracias por visitar este sitio web. Esperamos que disfrute conocer más acerca de Nestlé y nuestros productos.

Nestlé respeta su derecho de privacidad en el mundo on-line cuando usted usa nuestros sitios web o se comunica electrónicamente con nosotros. Nosotros tomamos todas las medidas necesarias para mantener segura cualquier información que nos proporcione.

Es fundamental que usted esté informado que Nestlé Centroamérica, S.A. es el Controlador de Data (Data Controller) (por favor ver la Pregunta 18 de este Aviso) de su información personal. Los principios detallados en este Aviso de Privacidad aplican a todos los Controladores de Datos del Grupo Nestlé.

Nos hicimos una serie de preguntas claves que creemos que usted quisiera que fuesen contestadas acerca la información personal que suministra a Nestlé. Estas respuestas le informarán acerca de sus derechos relacionados con su información personal y las medidas que Nestlé toma para mantener ésta privada y de manera segura. Confiamos en que usted encuentre esta información útil.

Si Usted tiene alguna solicitud relacionada con su información personal o, cualquier duda respecto a estas prácticas por favor hágalas contactándonos a la siguiente dirección de e-mail: servicios.consumidor@pa.nestle.com.

Hemos diseñado este Aviso de Privacidad para que usted no tenga que leerlo todo, y de esta manera pueda encontrar fácilmente una respuesta a una pregunta específica. Si desea leerlo todo por favor siéntase con toda la confianza.

Por favor haga clic en cualquier pregunta abajo, e inmediatamente será dirigido a la respuesta.

P1 [¿Qué información personal recolecta Nestlé a través de este sitio web y cómo Nestlé la recolecta?](#)

P2 [¿Cómo puede Nestlé mantener su información personal segura?](#)

P3 [¿Para qué propósito utiliza Nestlé la información personal?](#)

P4 [¿A quién le revela la información personal el Grupo Nestlé y porqué?](#)

P5 [¿Cómo puede usted ver, revisar, cambiar o borrar la información personal que nos envía?](#)

P6 [¿A qué países enviarán su información personal y porqué?](#)

P7 [COOKIES \("Tecnología de Rastreo"\) – ¿Cómo y porqué Nestlé los usa?](#)

[P8 E Marketing - ¿Qué es SPAMMING y cuál es la posición de Nestlé acerca correos electrónicos SPAM?](#)

[P9 ¿Cuánto tiempo mantiene Nestlé su información personal?](#)

[P10 ¿Cómo Nestlé protege mi información personal en contra de daños y procesamiento no autorizado?](#)

[P11 ¿Cuál es la política de Nestlé respecto del uso y comunicación por parte de los niños en nuestros sitios web?](#)

[P12 ¿Nestlé pone enlaces a sitios web de terceros y qué pasa con mi información personal cuando este enlace sucede?](#)

[P13 ¿Qué pasa con mi información personal cuando envío correos electrónicos de una página de Nestlé a alguien más?](#)

[P14 ¿Qué pasa con mi información personal si participo en una encuesta on-line de Nestlé a través de este sitio web?](#)

[P15 ¿Qué es “Registrarse Una Vez”?](#)

[P16 ¿Puede Nestlé cambiar los términos de este Aviso de Privacidad?](#)

[P17 ¿Dónde puedo encontrar más información acerca temas legales del sitio web de Nestlé y acerca de mis derechos y responsabilidades legales?](#)

[P18 ¿Qué dirección está disponible en la que puedo contactar a Nestlé si tengo otras preguntas acerca de mi información personal?](#)

[P19 ¿Qué términos específicos con definiciones legales están siendo utilizados en este Aviso de Privacidad de Nestlé?](#)

[P20 IMPORTANTE – ¿Por qué tengo que aceptar los términos de este Aviso de Privacidad?](#)

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE NESTLÉ

P1 ¿Qué información personal recolecta Nestlé a través de estos sitios web y cómo Nestlé la recolecta?

Solo recolectamos la información personal que **USTED** nos quiera proporcionar o que sea necesaria para dar (o mejorar) nuestro servicio a usted. Nosotros recolectamos información personal directa como nombre, dirección y correo electrónico al igual que información indirecta como cookies, conexiones y sistemas de información.

Usted puede querer darnos su correo electrónico, nombre, número de teléfono, etc. para que nosotros le podamos dar información acerca de nuestros productos; ingresar a nuestras competencias o encuestas; o solamente para mantenerse actualizado acerca de los nuevos desarrollos de Nestlé que puedan ser de su interés.

Asimismo, usted puede querer desarrollar su carrera en Nestlé y aplicar para una posición subiendo su CV en nuestro sitio on-line de reclutamiento.

En este sentido, el procesamiento de la información sensible relacionada con el origen étnico o racial, creencias políticas, religiosas o filosóficas, salud mental o sexual y la vida sexual del individuo, la comisión o supuesta comisión de una ofensa y procesos o resultados relacionados serán permisibles únicamente si: (i) se requiere para el cumplimiento de alguna ley, o (ii) se hace necesario para seguir el curso de un proceso legal, o (iii) si es necesario para el propósito de obtener una ayuda legal o para el propósito de establecer o defender derechos legales, o (iv) si es necesario para cumplir con los principios generales de contratación de personal y salud y seguridad ocupacional, o (v) si es expresamente acordado por el individuo y dicho individuo es informado de la naturaleza sensible de la información en cuestión. El proceso de información sensible puede estar sujeto a medidas de seguridad adicionales las cuales deben ser dadas por el Departamento Legal de la oficina local de Nestlé.

Tenga la confianza que Nestlé toma todas las precauciones necesarias para mantener su información personal que nos ha sido enviada, de manera privada y segura.

P2 ¿Cómo mantiene Nestlé su información personal segura?

Nestlé toma todas las medidas de precaución necesarias para mantener su información personal privada y segura. Solo personal autorizado del Grupo Nestlé, personal de compañías de Terceros (por ejemplo, proveedores de servicios), otras entidades Nestlé ubicados en otros países o el personal autorizado de nuestros socios de negocio (quienes han contractualmente aceptado mantener toda la información segura) tienen acceso a su información personal. Todo los colaboradores de Nestlé que tengan acceso a su información personal deben adscribirse a la Política de Privacidad del Grupo Nestlé y todos los empleados de Terceros quienes tienen acceso a su información personal han firmado un acuerdo de confidencialidad. En algunas jurisdicciones, las leyes locales requieren una autorización previa por parte de la Autoridad de Protección local. Las compañías de Terceros que tienen acceso a su información personal, están bajo la misma obligación contractual para asegurar que esta información permanezca segura, así como también, que la utilización de esta información sea únicamente para los propósitos de Nestlé y sea utilizada bajo las instrucciones de Nestlé Para asegurar que su información personal está protegida, Nestlé mantiene un ambiente de IT seguro y ha tomado las medidas necesarias para prevenir accesos sin autorización (por ejemplo, hacking).

*Por favor ver **Pregunta 4** – ¿A quién le revela la información personal el Grupo Nestlé y por qué?*

P3 ¿Con qué propósito utiliza Nestlé su información personal?

Su información personal será utilizada para los propósitos por los cuales usted se la ha proporcionado a Nestlé. También será utilizada para administrar, apoyar y obtener una retroalimentación acerca del nivel de nuestros servicios y para prevenir infracciones (alteraciones) a nuestra seguridad, la ley y los términos del contrato.

P4 ¿A quién le revela la información personal el Grupo Nestlé y porqué?

Nestlé **nunca** compartirá su información personal con ninguna organización comercial de Terceros que pretendan utilizarla con fines de mercadeo directo, a menos que usted nos haya autorizado de manera específica para ello.

Para la política de Nestlé en: (i) mercadeo directo por correo electrónico; (ii) su derecho a solicitar a Nestlé en cualquier momento que **NO** se le contacte por mercadeo directo por correo electrónico; y (iii) también su derecho de borrar su información personal de nuestros sistemas – por favor vea la **Pregunta 8 & 5** respectivamente.

Nestlé podrá compartir su información personal con otras compañías dentro del Grupo Nestlé. Nestlé también puede compartir su información personal con Terceros, pero solo bajo circunstancias limitadas detalladas a continuación:

- Nosotros podemos proporcionar su información personal a Terceros (tal como proveedores de los servicios de Internet) quienes nos ayudan a administrar este sitio web. Algunos de estos socios de negocio pueden estar ubicados fuera del país donde usted ingresa este sitio web. Nuestro proveedor principal para el hospedaje del web está en Estados Unidos. Por favor vea la **Pregunta 6** – “¿Qué países enviarán su información personal y porqué? Estos Terceros deben en todo momento tener los mismos niveles de seguridad tanto de su información personal como de Nestlé y, donde sea requerido, están obligados por un acuerdo legal a mantener su información personal privada, segura y de procesarla sólo bajo instrucciones específicas de Nestlé.
- También podemos dar su información personal a entidades gubernamentales y a agentes de la ley si: somos requeridos de hacerlo derivado de obligaciones de cualquier ley, o si en nuestra buena fe, tal acción es razonablemente necesaria para cumplir con algún proceso legal, para responder a cualquier reclamo o acciones legales; o para proteger los derechos del Grupo Nestlé o sus clientes y el público.
- Podemos, en limitadas circunstancias, dar su información personal a compradores potenciales de cualquier negocio relevante de Nestlé, pero teniendo en cuenta que (i) tenemos asegurado bajo contrato que esta información sea mantenida privada y segura; y (ii) que cuando al dar esta información Nestlé se dé cumplimiento a las leyes locales aplicables.

P5 ¿Como puede usted ver, revisar, cambiar o borrar la información personal que nos envía?

Usted tiene el derecho en varios países de solicitar a la compañía que le dé toda la información que guarda de usted. Ciertas leyes nacionales pueden requerir que usted pague un pequeño cargo por esta actividad. Usted también puede borrar, corregir o revisar su información personal al enviar un correo electrónico a la siguiente dirección de e-mail: servicios.consumidor@pa.nestle.com. Usted recibirá una confirmación de las acciones tomadas en relación a su solicitud o una explicación del por qué no se pudo realizar, de darse el caso.

P6 ¿A qué países enviarán su información personal y porqué?

Nestlé es una compañía mundial y su información personal puede ser transferida a través de fronteras internacionales. Puede ser transferida a través de países que tienen leyes con diferentes niveles de protección de información al país al cual usted ingresó su información personal. Su información personal también puede ser transmitida entre diferentes compañías del Grupo Nestlé ubicadas en diferentes países. Nestlé toma las medidas de precaución necesarias para mantener la seguridad de la información personal tanto en tránsito como en la ubicación que la recibe.

El servidor en donde está disponible este sitio web puede estar ubicado fuera del país en donde usted haya ingresado al sitio web. Nuestro proveedor principal de hospedaje para la mayoría de los sitios web está basado en los Estados Unidos. Este proveedor está bajo contrato, lo que asegura un alto estándar de protección a la privacidad, y requiere (entre otras precauciones) que actué solo bajo instrucciones de Nestlé e implemente de manera continua todas las medidas técnicas necesarias para mantener su información segura.

P7 COOKIES ("Tecnología de Rastreo") – ¿Cómo y por qué Nestlé los usa?

Nestlé usa la tecnología de rastreo ("Cookies") para recopilar información personal, tales como el tipo de navegador y el sistema operativo, página de referencia, avance a través del sitio, dominio ISP, etc., con el objeto de entender la manera en que los visitantes utilizan este sitio web. Los cookies nos ayudan a adaptar este sitio web a sus necesidades personales.

Nestlé mantiene toda la información recolectada de los cookies en un formato no-personal, el cual es no identificable. Este tipo de información obtenida a través de cookies no será divulgada fuera del Grupo Nestlé o a Terceros debidamente autorizados. No será utilizada para comunicaciones no solicitadas.

Los cookies en su computadora no tienen su nombre sino una dirección IP. Después de cancelar la sesión del usuario, la información de los Cookies no está disponible para Nestlé.

Por favor verifique que la configuración de su computadora refleje que usted está dispuesto a aceptar cookies o no. Usted puede configurar su navegador para advertirle antes de aceptar cookies o usted puede simplemente configurarla para rechazarlas, aunque usted no pueda tener acceso a todos los atributos de este sitio web si lo hace. En el botón de "ayuda" su navegador podrá ver como hacer esto. Usted no necesita tener cookies para usar o navegar a través de muchas partes de este y de otros sitios web de Nestlé. Recuerde que si usted utiliza diferentes computadoras en diferentes ubicaciones, usted necesita asegurar que cada navegador esté ajustado según sus preferencias de cookies.

P8 E Marketing - ¿Qué es SPAMMING y cuál es la posición de Nestlé acerca de correos electrónicos SPAM?

Spamming es cuando le envían correos electrónicos no solicitados con avisos o material de mercadeo sin su consentimiento previo.

Nestlé **NO** envía correos electrónicos SPAM. Nestlé utiliza una herramienta anti-SPAM para proteger a sus colaboradores de SPAMMING. Enviar correos electrónicos sin

consentimiento es ilegal en muchos países. Nestlé no utilizará su información personal (incluyendo su dirección de correo electrónico) para mercadeo directo o para comunicaciones futuras al menos que usted **DÉ** su permiso. Esto se llama consentimiento "OPT-IN".

Además, Nestlé no comparte su información personal con Terceros (que no forman parte del Grupo Nestlé) que usarán su información personal para enviarle correos electrónicos SPAM.

Los sitios web Nestlé le ofrecen la oportunidad de recibir información de mercadeo por correo electrónico. Cada correo electrónico enviado por Nestlé le dará la oportunidad en cualquier momento de eliminar la opción de recibir correos electrónicos de mercadeo.

Si por cualquier razón usted cree que ha recibido un correo electrónico SPAM del Grupo Nestlé por favor infórmenos inmediatamente a la siguiente dirección. Para los detalles de la dirección por favor ver la **Pregunta 5** - *¿Cómo puede usted ver, revisar, cambiar o borrar la información personal que nos envía?*

P9 ¿Cuánto tiempo mantiene Nestlé la información personal?

Nestlé puede almacenar la información personal que nos envía a través de este sitio web en sus bases de datos tal como su base de datos de Consumer Relationship Marketing. Su información personal será almacenada por el Grupo Nestlé por el tiempo que sea razonablemente necesario para contestar interrogantes o resolver problemas, dar nuevos y mejores servicios y para cumplir con requisitos legales según la(s) ley(es). Esto significa que podemos retener su información personal por un periodo razonable después de que usted deje de usar los servicios Nestlé o este sitio web. Esto también incluye tomar pasos necesarios para asegurar que si existen varias copias de la misma información personal, por ejemplo, en diferentes sistemas o con diferentes compañías, todas las copias deben ser sincronizadas cuando sea apropiado. Después de este periodo, su información personal será borrada de todos los sistemas del Grupo Nestlé.

Le recordamos que tenemos el derecho de borrar su información personal en cualquier momento. Por favor lea la **Pregunta 5** - *¿Como puede usted ver, revisar, cambiar o borrar la información personal que nos envía?*

P10 ¿Cómo Nestlé protege mi información personal en contra de daños y procesamiento no autorizado?

Nosotros aplicamos medidas técnicas y organizacionales apropiadas las cuales se realizan para proteger su información personal de procesamiento no autorizado y/o pérdida o destrucción ilegal o accidental, alteración o mal uso, y de manera eficaz y en cumplimiento con dichas medidas, estas deben ser verificadas periódicamente, cuando sea razonable.

P11 ¿Cuál es la política de Nestlé con respecto al uso y comunicación por parte de los niños en nuestros sitios web?

Creemos que es muy importante proteger la privacidad on-line de los niños y alentamos a los padres o tutores de pasar tiempo on-line con sus hijos para participar o monitorear su e-actividad.

No recolectamos información personal intencionalmente de niños menores de 13 años de edad excepto en algunos de nuestros sitios web de niños. En estos sitios web, recolectamos esta información personal de acuerdo con las leyes locales y las regulaciones que aplican a los derechos de privacidad de niños. Si los padres o tutores dan consentimiento al niño de dar su información personal, le preguntaremos a los niños solo la información personal necesaria para participar en el programa al cual el niño se está registrando.

Sitios Web Específicos de Niños

Aviso Especial para Niños menores de 16 años

Si tienen menos de 16 años, les aconsejamos que converse con sus padres o tutores **ANTES** de dar información personal a los sitios web Nestlé. Si no estás seguro de entender algo en esta sección, les debes pedir a tus padres o tutores su ayuda.

Aviso Especial para Padres de Niños menores de 16 años

Les recomendamos que los padres/tutores revisen y monitoreen regularmente el uso del correo electrónico y otras actividades on-line de sus hijos.

Por favor aseguren que sus hijos no nos den información personal identificable on-line sin solicitar su permiso.

A todos los visitantes menores de 16 años se les requerirá el correo electrónico de un padre o tutor. Esto es con el objeto de que podamos reenviar a los padres o tutores una copia de cada correo electrónico que nos solicitan enviar a sus hijos.

Si puede, en cualquier momento, revise la información personal de sus hijos y cámbienla o bórrenla on-line. Alternativamente, usted nos puede solicitar que borremos cualquier información personal de sus hijos enviándonos una solicitud de borrar por correo electrónico/correo postal/fax a la dirección dada en la información de contacto de la **Pregunta 5** - *¿Cómo puede usted ver, revisar, cambiar o borrar la información personal que nos envía?*

P12 ¿Nestlé pone enlaces a sitios web de terceros y qué pasa con mi información personal cuando este enlace sucede?

Nestlé enlaza a otros sitios web para brindarles la oportunidad de revisar información relacionada e interesante acerca de Nestlé. Estos sitios web de Terceros están fuera de nuestro control y no están cubiertos bajo este Aviso de Privacidad. Si usted ingresa otros sitios web utilizando los enlaces mencionados, los operadores de estos sitios web pueden recolectar su información personal. Por favor asegure que usted está satisfecho con las Políticas de Privacidad de esos Terceros antes de dar cualquier información personal. Nestlé trata, en la medida de sus posibilidades, de asegurar que todos los sitios web de Terceros enlazados tengan medidas equivalentes de

protección de su información personal, pero no podemos ser responsables legalmente o de otra forma de las actividades, políticas de privacidad o niveles de cumplimiento de privacidad de estos Terceros.

P13 ¿Qué pasa con mi información personal cuando envío correos electrónicos de una página de Nestlé a alguien más?

Algunos de nuestros sitios web le pueden dar la oportunidad de enviar un correo electrónico con la dirección de la página web a otra persona. Para que este atributo funcione, necesitamos su dirección de correo electrónico y/o el correo electrónico de aquellas personas que le quiere enviar el sitio web. Las direcciones de correo electrónico proporcionados no serán utilizados para ningún otro propósito que no sea para completar su solicitud. Estas direcciones de correo electrónico no son almacenadas y son borradas inmediatamente después de tramitar su solicitud.

P14 ¿Qué pasa con mi información personal si participo en una encuesta on-line de Nestlé a través de este sitio web?

De vez en cuando, les podemos solicitar a los visitantes del sitio web que contesten encuestas. Las encuestas generalmente se relacionan al contenido del sitio web, nuestros productos o categoría de productos. Le podemos preguntar su edad o rango de edad, sexo y/u otra información impersonal no identificable. Para el propósito de estas encuestas, podemos agregar información obtenida de los cookies a las respuestas de su encuesta pero información personal identificable no será solicitada. La información personal recolectada no está ligada a ninguna información personal que usted ya nos ha podido haber dado. La información personal recolectada de las encuestas y censos son para uso interno de Nestlé, pero información agrupada (sin identificar a nadie personalmente) puede ser compartida con otros.

P15 ¿Qué es Registro de Una Sola Vez (One-Time Registration)?

Para hacer el proceso de registro más fácil, usamos la herramienta de registro una sola vez en los sitios web Nestlé. Cuando usted se registra con esta herramienta en nuestro sitio, la información estará disponible automáticamente cuando usted se registre en otros sitios web Nestlé. Su información personal está protegida y siempre le pedimos su consentimiento u "Opt-In" para recibir información de los sitios web Nestlé antes de agregarlo a la lista de distribución de correo electrónico.

P16 ¿Puede Nestlé cambiar los términos de este Aviso de Privacidad?

Nestlé ocasionalmente cambiará y corregirá este Aviso de Privacidad. Por favor revise este Aviso de Privacidad regularmente para ver los cambios y como le pueden afectar.

P17 ¿Dónde puedo encontrar más información acerca de los temas legales del sitio web de Nestlé y acerca de mis derechos y responsabilidades legales?

Como Nestlé es una compañía con sede en Suiza, las leyes que rigen y aplican para este sitio web son las suizas. Para información más detallada por favor consulte los [términos y condiciones del sitio web de Nestlé](#) disponible al clicar en este enlace o directamente en esta página web.

P18 ¿Qué direcciones están disponibles en las que puedo contactar a Nestlé si tengo otras preguntas acerca de mi información personal?

La dirección es: servicios.consumidor@pa.nestle.com.

P19 ¿Qué términos específicos con definiciones legales están siendo utilizados en este Aviso de Privacidad de Nestlé?

Información Personal también es conocida como **Data Personal** y se refiere a cualquier información relacionada con usted como persona natural capaz de identificarlo directa o indirectamente. **(En sitios web esto es típicamente su dirección de correo electrónico).**

Procesamiento de su Información Personal se refiere a cualquier operación o serie de operaciones ejecutadas con su información personal por medios automáticos o no, incluyendo recolectar, grabar, organizar, almacenar, adaptar o alterar, sacar, consultar, usar, divulgar por transmisión, diseminación o de cualquier otra forma hacer disponible, alinear o combinar, bloquear, borrar o destruir **(i.e. efectivamente cualquier actividad que Nestlé ejecute sobre o con la información personal que nos envía).**

"Controlador de Data" es la organización sola o en conjunto que determina los propósitos y formas de Procesar su información personal **(i.e. la entidad de Nestlé operando este sitio web y recolectando su información personal)**, que aquí es Nestlé Centroamérica, S.A.

"Terceros" para el propósito de este Aviso de Privacidad se refiere a cualquier compañía que no está bajo el control de Nestlé S.A. a través de propiedad directa o indirecta.

"Nestlé" y "Grupo Nestlé" en este Aviso de Privacidad se refiere Nestlé S.A. y las compañías subsidiarias (en donde Nestlé S.A. tiene el control a través de propiedad directa o indirecta) según sea apropiado en el contexto.

P20 IMPORTANTE – ¿Por qué tengo que aceptar los términos de este Aviso de Privacidad?

Nestlé es una compañía global que utiliza Internet para recolectar y procesar su información personal. Está involucrada con el Procesamiento y transmisión de su información personal a través de fronteras.

Este Aviso de Privacidad le da a usted toda la información necesaria (de manera fácil y accesible) para tomar una decisión informada de si utilizar este sitio web y enviar su información personal a Nestlé o no.

De esta manera, al navegar por este sitio web y comunicarse electrónicamente con nosotros, usted acepta y está de acuerdo de cómo Procesamos su información personal indirecta (cookies, conexión y sistema de información) según lo establecido en este Aviso de Privacidad.

Si usted nos solicita un cierto servicio (i.e. una competencia, un boletín informativo o detalles de un nuevo producto, etc.) necesitamos su información personal **directa** (nombre, dirección y correo electrónico).



En este caso, le solicitaremos su consentimiento para recolectar y utilizar esta información personal. Esta información personal será utilizada solo para los fines que usted nos ha dado.

Si tiene preguntas acerca de este Aviso de Privacidad por favor contacte Nestlé a la dirección dada en la **Pregunta 5** y estaremos contentos de asistirlo con cualquier pregunta adicional que pueda tener.