

POLÍTICA DE PRIVACIDAD SERVICIO AL CLIENTE

Esta Política de Privacidad explica cómo tratamos los datos personales recopilados a través del Servicio al Cliente (“SAC”) de ALVI, y cómo contactarnos para hacer valer tus derechos como titular de datos.

El SAC es el conjunto de acciones y herramientas, tanto presenciales como online, que disponibiliza ALVI, para posibilitar el ingreso de reclamos, avisos de falta de productos, consultas o felicitaciones de los clientes.

El SAC es una plataforma en línea que posibilita el ingreso de reclamos, avisos respecto a la falta de un producto en determinado local, consultas o felicitaciones por parte de los clientes de ALVI.

Cualquier información personal que brindes a través del SAC será protegida y manejada con confidencialidad, y será tratada únicamente por las personas especialmente facultadas al efecto y para los fines aquí indicados.

La base de licitud para el tratamiento de tus datos personales será tanto el consentimiento expreso y escrito que otorgues, como las autorizaciones para el tratamiento que otorgue la ley como en caso de reclamos.

Al aceptar esta Política de Privacidad declaras ser mayor de edad, y que los datos personales aportados son actualizados y veraces.

1. ¿Quién es el responsable de tus datos?

El responsable del tratamiento de tus datos con ocasión del SAC son Alvi Supermercados Mayoristas S.A. y Unidata S.A. (las “Compañías”), que se obligan a respetar tu privacidad y la seguridad de tus datos, y a utilizarlos en conformidad con esta Política de Privacidad.

Dado que las Compañías determinan conjuntamente las finalidades y medios del tratamiento del SAC, han fijado un contacto centralizado para el ejercicio de tus derechos: datospersonales@unidata.cl.

Los datos de las Compañías son:

Datos de las empresas corresponsables		
Razón social:	Unidata S.A.	Alvi Supermercados Mayoristas S.A.
RUT:	76.203.126-4	96.618.540-6
Representante legal:	Luisa Astorino Morales	Francisco Gaete Bascuñan
Domicilio:	Cerro El Plomo, número 5680, piso 7, Las Condes, Región Metropolitana.	Cerro El Plomo, número 5680, piso 11, Las Condes, Región Metropolitana.

2. ¿Qué datos personales trataremos?

Los datos que trataremos con ocasión del SAC son aquellos que nos entregues al formular tu solicitud, reclamo, aviso, consulta o felicitación (ya sea en forma presencial, telefónica u online) y aquellos otros datos que ya estemos tratando legalmente y que sean necesarios de tratar para la gestión adecuada de tu comunicación, como los referentes a tu relación con la Compañía o detalles de la consulta.

3. ¿Con qué finalidades tratamos tus datos en el SAC?

Los datos personales recolectados son utilizados para gestionar tu reclamo, aviso, consulta o felicitación, de modo tal que podamos resolverlo y proveerte una respuesta en caso de ser necesario. La Compañía podrá tratar tus datos personales, en el contexto de tu reclamo, aviso, consulta o felicitación, para proteger sus intereses legítimos y los de sus empresas relacionadas; lo que podrá incluir la comunicación de datos a estas empresas o a autoridades competentes, en coherencia con los propósitos informados.

También es posible que dichos datos sirvan para prevenir, detectar e investigar actividades potencialmente prohibidas o ilegales que se desplieguen en las Compañías.

Adicionalmente, podremos anonimizar tus datos para efectos de mejorar nuestros servicios, realizar análisis de datos, investigación, y para facilitar mejoras al SAC.

4. ¿Cuáles son tus derechos como titular de datos personales?

Tus derechos surgen de los artículos 12 y siguientes de la Ley 19.628, siendo los principales:

- **Derecho de Información:** ser informado sobre tus datos personales, su procedencia y destinatarios (si hubieren), y el propósito del almacenamiento.
- **Derecho de modificación:** solicitar que se modifiquen tus datos si éstos son erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.
- **Derecho de eliminación o cancelación:** solicitar la eliminación de tus datos cuando se encuentren caducos o carezcan de fundamento legal.

Además, siempre tienes derecho a revocar, sin efecto retroactivo, el consentimiento que hayas otorgado para el tratamiento de tus datos.

Para ejercer estos derechos o formular consultas sobre nuestro uso de tu información personal, por favor contáctanos al correo datospersonales@unidata.cl.

5. ¿Cómo protegemos tus datos personales?

Las Compañías han implementado medidas técnicas y organizacionales adecuadas para proteger tus datos personales y evitar su modificación, pérdida o utilización no autorizada. Sólo el personal autorizado, que ha sido debidamente informado de nuestras obligaciones de protección a tus datos personales, tiene acceso a tu información personal.

Si para el cumplimiento de las finalidades expuestas fuera necesario entregar ciertos datos a terceros, los datos entregados serán los estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la entrega. En todo momento exigiremos que tales terceros se obliguen a proteger tus datos con, al menos, el mismo nivel de diligencia con que las Compañías los tratan y protegen, buscando mantener su integridad, seguridad y confidencialidad.

6. ¿A qué terceros comunicamos tus datos personales?

Tus datos podrán ser comunicados, siempre en conformidad a los fines informados, a empresas relacionadas y/o filiales de la Compañía, y a las autoridades competentes.

También tratará tus datos, en calidad de mandatario para el tratamiento, el proveedor del sitio de Canal de Denuncias o proveedores de servicios de tecnologías de la información que nos permiten operar la plataforma. Todos estos proveedores de servicios están obligados contractualmente a guardar confidencialidad y a aplicar medidas estrictas de seguridad.

7. ¿Durante cuánto tiempo conservamos los datos personales?

Conservaremos tus datos personales por el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines aquí declarados, y por el tiempo que la legislación aplicable requiera.

8. Modificaciones a esta Política

Si existieren cambios sustanciales a esta Política, como el tratamiento de tus datos personales con fines distintos a los señalados, o la comunicación a terceros diferentes a los indicados, solicitaremos nuevamente tu consentimiento. De cualquier modo, esta Política de Privacidad estará permanentemente disponible en un lugar visible y de fácil acceso en el sitio web del SAC.