

Mediante el presente Aviso de Privacidad (en adelante el “Aviso”), y en atención a las disposiciones contenidas en la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales** y disposiciones relacionadas vigentes emitidas por la Dirección Nacional de Datos Públicos y por la Autoridad de Protección de Datos Personales (en conjunto, la “Ley”), se describen los términos en los que se obtendrán, usarán, divulgarán o almacenarán (en adelante, cualquiera de dichas acciones en lo individual o en conjunto, el “Tratamiento”) los Datos Personales (según se define más adelante) que tú (el “Titular”) por cualquier medio nos proporciones.

HEINEKEN ECUADOR S.A. con su portafolio de marcas registradas en Ecuador y a nivel global, es responsable del tratamiento legítimo de los datos personales recabados de la ciudadanía en general debido a sus distintas actividades de negocio y en especial para campañas promocionales, en concordancia con el Art. 7 de la Ley. HEINEKEN ECUADOR S.A también, de acuerdo con el Art. 5 de la misma Ley es el destinatario de los datos personales por lo que señala como domicilio para todos los efectos y obligaciones relacionadas con el presente Aviso el ubicado en el Km 14.5 vía a Daule y Calle de las Iguanas. Guayaquil, Guayas 090707, Ecuador.

En Heineken Ecuador estamos comprometidos en proteger la privacidad de los Titulares; el término “Titular(es)” se refiere a cualquier persona física que por cualquier medio le proporcione a Heineken Ecuador uno o varios de sus Datos Personales para los fines señalados más adelante.

En el presente Aviso se describe cómo realizaremos el Tratamiento y protegemos tus Datos Personales.

## **1.Fines para los cuales Tratamos tus Datos Personales.**

Recolectaremos una amplia variedad de información concerniente a ti como persona, como el número de cedula, nombres, edad, género y ciudad de residencia (dicha información, los “Datos Personales”). Las finalidades para las cuales utilizamos esta información se mencionan más adelante. En caso de que tratemos tu información para fines distintos, te lo informaremos en el momento correspondiente.

### **1.1 Identificación y Mayoría de edad.**

Esta finalidad se refiere a la confirmación de la identidad del Titular, según sea necesario para dar cumplimiento a las finalidades previstas en el presente Aviso, para tener control de acceso a nuestras instalaciones, seguridad de las mismas y de las y los visitantes (para lo cual tu foto o video puede ser tratado por nosotros), así como de manera primordial, para verificar la mayoría de edad del Titular previo a su ingreso a cualquiera de las páginas, aplicaciones y plataformas oficiales de Internet de Heineken Ecuador /o a su participación en las actividades promocionales organizadas por nosotros, ya sea de forma presencial o en línea.

### **1.2 Ofrecimiento de Productos y Servicios.**

Esta finalidad hace referencia a diversas actividades que realiza Heineken Ecuador, con su portafolio completo de marcas, con el fin de ofrecer, comercializar, personalizar y mejorar nuestros productos y servicios, celebrar, mantener y ejecutar una relación comercial y/o de negocios con el Titular, la creación, actualización y manejo de la cuenta del Titular en nuestras páginas de Internet, plataformas y aplicaciones oficiales, así como la administración y proceso de pagos, operaciones y transacciones de los Titulares en las mismas, proporcionar, directamente o a través de terceros, servicios de entrega a domicilio de productos comercializados por Heineken Ecuador, sus filiales y/o subsidiarias, así como supervisar, dar seguimiento y atender cualquier asunto relacionado a dichas entregas.

### **1.3 Mantener y optimizar nuestras páginas web, plataformas y aplicaciones oficiales.**

Esta finalidad incluye los casos en los que debemos resolver problemas de desempeño de nuestras aplicaciones, plataformas y páginas oficiales de Internet, incluyendo, pero no limitado a solución de

problemas, análisis de datos, pruebas, mantenimiento de sistemas, soporte, reportes y almacenamiento de datos, mejora de la disponibilidad de nuestras páginas web, plataformas y aplicaciones oficiales, y protegerlas contra cualquier tipo de fraude o mal uso.

#### **1.4 Participación en Eventos y Promociones.**

Esta finalidad se refiere a la participación del Titular en promociones de compra, rifas y sorteos (incluyendo regalos o giveaways) presenciales, en línea, por dispositivos móviles, redes sociales y aplicaciones, la administración de nuestro programa de lealtad de clientes, ofrecimiento de muestras y promociones en puntos de venta y actividades y promociones basadas en geolocalización.

#### **1.5 Cumplimiento con la Ley.**

Esta finalidad hace referencia al Tratamiento de Datos Personales de los Titulares según sea necesario para realizar una actividad tendiente a dar cumplimiento a una obligación o requerimiento legal, o a una recomendación de autoridad de la cual Heineken Ecuador sea sujeto, incluyendo la revelación de Datos Personales a autoridades de gobierno o supervisoras, tales como autoridades fiscales, administrativas y/o judiciales.

Adicionalmente, utilizaremos tus Datos Personales para las siguientes finalidades no necesarias:

#### **1.6 Servicio al Cliente.**

Esta finalidad incluye actividades tales como atender y dar seguimiento a las dudas, quejas o comentarios del Titular en relación con nuestros productos y/o servicios, motivo por el cual pudieran grabarse las llamadas telefónicas, correos electrónicos o cualquier tipo de comunicación entre el Titular y Heineken Ecuador, para extender invitaciones a eventos o hacer sugerencias de nuestros diversos productos y servicios que pudieran interesarte o de los cuales pudieras beneficiarte, así como para evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios y realizar encuestas de satisfacción.

#### **1.7 Análisis y Estadísticas.**

Esta finalidad hace referencia a la elaboración de registros, reportes y estadísticas relacionadas a la información obtenida por cualquier medio, con el fin de mejorar nuestros productos y servicios, mercadotecnia, relaciones con clientes y experiencias.

#### **1.8 Perfiles de Marketing.**

Esta finalidad refiere a las actividades que realizamos para mejorar nuestras estrategias de marketing o mercadotecnia, mediante la creación de una audiencia basada en segmentos de perfiles con el fin de enviarles ofertas y contenidos a su medida, particularmente, cuando utilizamos plataformas de manejo de Datos Personales o recibimos Datos Personales de plataformas de redes sociales. Los Datos utilizados para estos fines podrán ser encriptados y vueltos a descodificar, directamente por nosotros o a través de terceros.

#### **1.9 Publicidad y Marketing.**

Esta finalidad hace referencia a actividades tales como el envío de información publicitaria sobre nuestros productos, desarrollo y envío de campañas de marketing o publicidad para ofrecer productos y/o servicios de Heineken Ecuador y cualquiera de sus productos del portafolio de la marca.

En caso de que no desees que tus Datos Personales sean Tratados para las finalidades no necesarias, puedes desde este momento enviar un correo electrónico a la [atencionalcliente@heineken.com](mailto:atencionalcliente@heineken.com) manifestando tu negativa a dichas finalidades, lo anterior, en el entendido que la negativa al uso de tus Datos Personales para las finalidades no necesarias no será motivo para que te neguemos cualquiera de nuestros productos o servicios.

Heineken Ecuador realiza el Tratamiento de Datos Personales de los Titulares sólo por el tiempo en el cual los mismos estén vigentes y/o el Tratamiento sea necesario para dar cumplimiento a las propias finalidades de Heineken Ecuador y/o a una obligación legal.

## **2. Tipos de Datos Personales sujetos a Tratamiento.**

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, recabaremos y Trataremos tus Datos Personales pertenecientes a las siguientes categorías, según sea necesario:

- Datos de Identificación: Numero de Cedula o pasaporte, Nombres, Apellidos, Edad y Género.
- Datos de Residencia o Ubicación Geográfica: Provincia, Ciudad, Cantón y País.

Adicionalmente, recolectamos información acerca de cómo utilizas nuestros productos, servicios y páginas de Internet, plataformas y aplicaciones oficiales, tales como dirección IP, cookies, ID de dispositivo móvil, datos de acceso (login), historial de navegación, tipo y versión de navegador, clicks, configuración de zona horaria y ubicación, páginas visitadas (incluyendo registro de fecha y hora), tipos y versiones de plug-ins en tu navegador, sistemas operativos, plataformas e información de otras tecnologías de los dispositivos que utilizas para ingresar a nuestras páginas web, plataformas y aplicaciones oficiales.

Lo anterior, incluyendo aquella información que compartas a Heineken Ecuador a través de cualquiera de tus redes sociales, en caso de que las utilices como medio de registro en nuestras páginas web, aplicaciones y plataformas oficiales.

Asimismo, recabamos, utilizamos y compartimos Datos Personales Disociados (los "Datos Personales Disociados"), tales como información estadística y demográfica, con el objetivo de dar cumplimiento a cualquiera de las finalidades señaladas en el presente Aviso. Los Datos Personales Disociados pueden derivarse de ciertos Datos Personales, pero no son considerados como tal bajo la regulación aplicable, ya que no pueden asociarse al Titular ni permiten su identificación, por su estructura, contenido o grado de desagregación. Sin embargo, si combinamos o relacionamos los Datos Personales Disociados con tus Datos Personales, al nivel de que dichos datos disociados pudieran identificarte directa o indirectamente, la información combinada será considerada por nosotros como parte de tus Datos Personales y, por lo tanto, se les dará un tratamiento basado en el presente Aviso de Privacidad.

En caso de que proporciones a Heineken Ecuador Datos Personales distintos de los señalados en el presente Aviso, y si dichos Datos son proporcionales a las finalidades contenidas en este Aviso, Heineken Ecuador podrá realizar el Tratamiento de los Datos en cuestión, única y exclusivamente para dar cumplimiento a las citadas finalidades, entendiéndose la entrega de los citados Datos como tu consentimiento para que realicemos un Tratamiento.

## **3. Medios a través de los cuales obtenemos tus datos personales.**

Obtenemos tus Datos Personales de manera directa, cuando los mismos nos los proporciones de manera personal y voluntaria, ya sea de forma presencial o a través de medios electrónicos, tales como correo electrónico, nuestras páginas oficiales de Internet, aplicaciones, plataformas y/o redes sociales oficiales, o vía telefónica; o de manera indirecta, cuando los Datos Personales los recibamos de un tercero o de alguna plataforma de redes sociales o medios de comunicación.

Heineken Ecuador podrá recabar los Datos Personales al inicio de la relación jurídica o comercial con el Titular o bien, durante la vigencia y desarrollo de esta. Cualquier Dato Personal que Heineken Ecuador recabe durante el desarrollo de la relación jurídica o comercial con el Titular, será sujeto de Tratamiento conforme a lo señalado en el presente Aviso de Privacidad.

#### **4. Quién tiene acceso a tus Datos Personales.**

El personal de Heineken Ecuador sólo tendrá acceso a tus Datos Personales cuando sea necesario para desempeñar su trabajo o para cumplir con cualquiera de las finalidades descritas en el presente Aviso. Es probable que necesitemos compartir tus Datos Personales con terceros a fin de dar cumplimiento a cualquiera de las finalidades señaladas en el presente Aviso. Estos terceros son:

- Empresas del grupo Heineken, con el propósito de brindar de forma central diversos procesos y servicios, derivado de la naturaleza nacional e internacional de los sistemas de tecnología de información que se comparten dentro del grupo Heineken;
- Terceros proveedores de productos o servicios. Estos productos o servicios pueden incluir servicios de mercadotecnia, publicidad, plataformas de servicios de mercadotecnia, estrategias de marketing digital, elaboración y diseño de concursos, rifas y sorteos, y de sistemas de tecnología de la información.
- Consultores profesionales, tales como contadores, auditores o abogados;
- En caso de que vendamos a algún tercero la totalidad o parte de los activos o acciones de una compañía perteneciente al grupo Heineken, a la cual anteriormente se le habían compartido tus Datos Personales, dichos Datos podrían llegar a ser compartidos con el citado tercero; y,
- Autoridades gubernamentales, a fin de dar cumplimiento a cualquier obligación legal o judicial.

Los terceros mencionados anteriormente pueden estar ubicados en Ecuador, en países de la Unión Europea o en cualquier otra parte del mundo. Cuando tus Datos Personales sean resguardados fuera de Ecuador o de la Unión Europea, nos aseguraremos, de acuerdo con los Arts. 55 y ss. de la Ley, de que los mismos tengan un nivel adecuado de protección. Exigimos a nuestros proveedores de servicios o productos y consultores profesionales que establezcan y mantengan medidas de seguridad apropiadas para mantener la seguridad y confidencialidad de tus Datos Personales, mediante estrictos estándares y acuerdos legales. En caso de que la transmisión de los Datos se realice a un receptor en un país que tenga un régimen distinto en materia de protección de datos personales, nos aseguraremos de que esta transmisión internacional de datos no afecte de una forma negativa el nivel de protección de tus Datos Personales y se encuentre basada en medidas apropiadas de seguridad, tales como cláusulas estándar o reglas corporativas vinculantes. Puedes solicitar información sobre las medidas de seguridad que utilizamos a través del medio de contacto señalado más adelante en el numeral 9 del presente Aviso.

#### **5. Seguridad.**

Estableceremos y mantendremos medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas con el fin de proteger tus Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado, tomando en cuenta los posibles riesgos. Estas medidas en todo momento estarán alineadas a los estándares legales y de la industria.

#### **6. Plazos por los cuales conservamos tus Datos Personales.**

Conservaremos tus Datos Personales por el tiempo que nos sea legalmente permitido, mientras sean necesarios para dar cumplimiento a alguna de las finalidades establecidas en el presente Aviso o a algún requerimiento u obligación legal que nos sea aplicable, o bien, mientras sea permitido en atención a cualquier plazo de prescripción legal. Tomaremos las medidas necesarias para destruir o disociar los Datos Personales que estén en nuestra posesión cuando ya no sean necesarios para cumplir con las finalidades previstas anteriormente o una vez concluidos los plazos de retención.

## **7. Tratamiento de Datos Personales de un Tercero Relacionado.**

En caso de que, con motivo de dar cumplimiento a las finalidades señaladas anteriormente, Heineken Ecuador realice el Tratamiento de los Datos Personales de terceros relacionados contigo (tales como pareja o cónyuge, hijos, dependientes y/o referencias personales; cada uno de ellos un "Tercero Relacionado"), tienes la obligación de compartir el contenido del presente Aviso de Privacidad con dicho Tercero Relacionado y de obtener su consentimiento para que Heineken Ecuador pueda realizar el Tratamiento y hacer uso (incluyendo transmisión y revelación) de sus Datos Personales, de acuerdo a las finalidades previstas en el presente Aviso.

En caso de que nos proporciones Datos Personales de un Tercero Relacionado, implica que tienes su consentimiento y has puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad en términos de lo señalado anteriormente, por lo que es tu obligación sacar en paz y a salvo a Heineken Ecuador de toda responsabilidad que derive de cualquier queja o reclamación que llegase a imponer dicho Tercero Relacionado en nuestra contra.

## **8. Tratamiento de Datos Personales de menores de edad.**

Nuestros sitios web, plataformas y aplicaciones oficiales no están diseñados para ser utilizados por personas menores de edad, por lo que no recolectamos Datos Personales si tenemos conocimiento que sus titulares son menores de 18 años.

Heineken Ecuador no acepta ni autoriza el ingreso de menores de edad a sus sitios web ni su participación en eventos promocionales. Los datos de menores de edad tienen condición de "especiales" según los Arts. 21 y 25 de la Ley.

Si eres el padre, madre o tutor legal de algún menor de edad o de alguna persona en estado de interdicción o situación de discapacidad, de acuerdo a la ley aplicable, que haya proporcionado sus datos personales sin su consentimiento, puedes solicitar que dichos datos sean cancelados de conformidad con el procedimiento contenido en el presente aviso de privacidad.

## **9. Acceso, Rectificación y Actualización, Eliminación, Suspensión, Oposición, Portabilidad, Preguntas y Quejas.**

Mantén tus Datos Personales actualizados e infórmanos de cualquier cambio significativo en tus Datos o de tus Terceros Relacionados mediante un correo electrónico a la dirección señalada más adelante en este numeral.

De acuerdo con el Art. 13 de la Ley, tienes el derecho de solicitar acceso a tus Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de Heineken Ecuador o de algún tercero en su representación y conocer los detalles de dicho Tratamiento. Asimismo, tienes derecho a rectificar, actualizar, eliminar, o restringir (según corresponda) o a oponerte al Tratamiento de tus datos, siempre en atención al contenido de la Ley, otras regulaciones y leyes aplicables, y a los lineamientos internos de Heineken Ecuador. Igualmente, Heineken Ecuador reconoce tu derecho para limitar el uso o divulgación de tus Datos Personales y para manifestar tu negativa al Tratamiento de tus Datos Personales para aquellas finalidades que no sean necesarias.

Si deseas limitar el uso o divulgación de tus Datos Personales, te recordamos que tienes a tu disposición los siguientes medios:

i.

Enviarnos un correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@heineken.com](mailto:atencionalcliente@heineken.com) manifestándonos tu negativa para seguir recibiendo comunicados o promociones de nuestra parte.

Asimismo, tienes el derecho de solicitarnos que dejemos de Tratar tus Datos Personales, lo cual no sería aplicable en los casos que tuviéramos razones legítimas u obligaciones legales para realizar el Tratamiento, en dicho caso, continuaremos Tratando tus Datos Personales. En los casos donde nos otorgues tu consentimiento para el Tratamiento de tus Datos Personales, tienes el derecho de revocar el mismo sin que esto afecte la legalidad del Tratamiento que hayamos realizado hasta antes de dicho momento.

Toma en cuenta que revocar o limitar tu consentimiento al Tratamiento de tus Datos Personales puede llegar a afectar o limitar tu relación con Heineken Ecuador.

Para ejercer cualquiera de los derechos mencionados anteriormente, deberás enviar tu solicitud directamente a la cuenta de correo electrónico [atencionalcliente@heineken.com](mailto:atencionalcliente@heineken.com). Dicha solicitud deberá contener: nombre y domicilio u otro medio para comunicarte la respuesta a su solicitud; los documentos que acrediten tu identidad o, en su caso, la representación legal; y la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se está ejerciendo el derecho en cuestión. Heineken Ecuador te comunicará, a través de los medios de contacto que proporciones en tu solicitud, si la misma fue procedente, en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha en la que se recibió la solicitud correspondiente.

**Tus derechos los puedes encontrar en los Arts. 13 y subsiguientes a la Ley**

**Las excepciones al ejercicio de estos derechos se encuentran estipuladas en el Art. 18 de la Ley.**

## **10. Uso de tecnología “Cookie” y “DeviceID” en nuestras plataformas, aplicaciones y sitios web oficiales.**

Los sitios web, plataformas y aplicaciones oficiales de Heineken Ecuador hacen uso de los archivos denominados “cookies”. Las “cookies” son pequeños archivos de texto que cada sitio web, plataforma y aplicación almacena localmente en tu equipo de cómputo o dispositivo electrónico.

Las “cookies” y tecnologías similares, en ocasiones son necesarios para recordar la configuración de tu cuenta, idioma y país en el que te encuentras, pero también nos permiten medir y analizar tu comportamiento en nuestra página web, aplicaciones y plataformas oficiales, así como para mostrarte publicidad personalizada en nuestras páginas de Internet, plataformas y aplicaciones oficiales o en sitios de terceros. Solicitaremos tu consentimiento para el uso de las “cookies” cuando así sea requerido por la regulación aplicable.

Una vez que nos hayas dado tu consentimiento para el uso de “cookies” o al ingresar algún sitio web, plataforma y aplicación de Heineken Ecuador, almacenaremos una “cookie” en tu dispositivo móvil para recordar esto para la próxima vez. Si deseas retirar tu consentimiento del uso de nuestras “cookies”, puedes hacerlo en el momento que lo desees; podrás eliminar nuestras “cookies” modificando la configuración de tu navegador de Internet. Debes hacer esto modificando la configuración de cada navegador que utilices. Toma en cuenta que algunos de nuestros servicios no funcionarán si tu navegador no acepta “cookies”. Sin embargo, puedes permitir “cookies” de sitios web específicos marcándolos como “sitios web de confianza” en tu navegador de Internet.

**Los siguientes enlaces pueden ayudarte a administrar tu configuración de “cookies”, o puedes usar la opción 'Ayuda' en tu navegador de Internet para obtener más detalles:**

Para Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/en-us/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

Para Mozilla Firefox: <http://support.mozilla.com/en-US/kb/Cookies>

Para Google Chrome: <http://www.google.com/support/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647>

Safari: <http://support.apple.com/kb/PH5042>

Heineken Ecuador S.A

2023

Todos los derechos reservados.

**Opera:** <http://www.opera.com/help/tutorials/security/privacy/>  
**Adobe (cookies flash):** <https://www.adobe.com/support/flash/downloads.html>

Para bloquear específicamente las “cookies” de Google Analytics, puedes instalar el “Google Analytics Opt-out Browser Add-on” (complemento del navegador de exclusión de Google Analytics) proporcionado por Google.

Ten en cuenta que, con el uso de la configuración de “cookies” en nuestro sitio web, plataformas y aplicaciones oficiales no se eliminarán “cookies” que ya se hayan configurado anteriormente. Si deseas hacerlo, puedes realizarlo reconfigurando tu navegador web como se describe arriba, después de haber cambiado la Configuración de “cookies” de nuestro sitio web, plataformas y aplicaciones oficiales.

Adicionalmente, si ingresas mediante un dispositivo móvil a cualquiera de nuestras plataformas, aplicaciones y/o páginas de Internet oficiales, tendremos acceso al identificador alfanumérico único asignado a dicho dispositivo (este identificador también es conocido como “Device ID” o “Identificador Móvil”). Mediante este identificador podemos analizar y seguir el uso, ubicación y comportamiento en línea de dicho dispositivo, sin embargo, Heineken Ecuador lo utiliza únicamente para fines de publicidad y marketing. Si deseas no otorgarnos—o dejar de otorgarnos—acceso a dicho identificador, puedes hacerlo en cualquier momento directamente desde la configuración del dispositivo móvil en cuestión.

## **11. Modificaciones al Aviso.**

El presente Aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales y nuestras prácticas de privacidad, de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos o por cualquier otra causa.

Heineken Ecuador se compromete a mantenerte informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso, lo cual se notificará publicando una nota visible en esta página de Internet y/o en cualquier otra página, plataforma y/o aplicación oficial de Heineken Ecuador o de sus marcas del portafolio; asimismo, cualquier interesado podrá solicitar, mediante un correo electrónico a la dirección señalada en el punto anterior, que se le envíe el Aviso de Privacidad vigente. Heineken Ecuador no será responsable si un Titular no recibe la notificación de cambio en el Aviso si existiere algún problema con su cuenta de correo electrónico, de transmisión de datos por Internet o si no se tuvo acceso a la página de Internet, plataforma o aplicación mencionada anteriormente por cualquier causa no imputable a Heineken Ecuador

.

## **12. Contacto**

Si deseas ejercer cualquiera de tus derechos, tienes alguna queja sobre la forma en la que tus Datos Personales son Tratados o sobre nuestras prácticas en materia de privacidad y protección de datos personales, puedes contactarnos mediante la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@heineken.com](mailto:atencionalcliente@heineken.com). Asimismo, te recordamos el derecho que te asiste para acudir ante la Autoridad de Protección de Datos, a la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP) y al Superintendente de Protección de Datos en caso de considerar que tu derecho a la protección de Datos Personales ha sido vulnerado o si presumes alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley.

## **13. Aceptación**

Con la aceptación de los Términos y Condiciones de la página del presente Aviso, usted reconoce que está dando su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las condiciones y finalidades contempladas en este documento. Consentimiento que podrá ser revocado en cualquier momento de conformidad con el artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, con lo cual su información será eliminada.