

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Última versión: [24.03.2025]

La presente Política de Privacidad tiene por objeto entregar toda aquella información relativa al tratamiento de datos de carácter personal que lleva a cabo **G&N Brands** respecto a sus usuarios y clientes.

Se entenderán por **usuarios** todas aquellas personas naturales que acceden, navegan, y usan los sitios web de G&N Brands y su respectiva aplicación móvil (en adelante, la “Aplicación”).

Los sitios web de G&N Brands (en adelante, los “Sitios Web”) y su respectiva aplicación móvil, son los siguientes:

- <https://www.doggis.cl/> y su Aplicación Doggis.
- <https://www.juanmaestro.cl/> y su Aplicación Juan Maestro.
- <https://www.tommybeans.cl/> y su Aplicación Tommy Beans.
- <https://www.mamutrestaurante.cl/> y su Aplicación Mamut.
- <https://www.barriochicken.cl/> y su Aplicación Barrio Chicken.
- <https://www.lovdo.cl/> y su Aplicación Lovdo Pizza.
- <https://www.blokeburger.cl/> y su Aplicación Bloke.

Se entenderán por **clientes** todas aquellas personas naturales que solicitan y adquieren productos en las sucursales físicas de Doggis, Juan Maestro, Tommy Beans, Mamut, Barrio Chicken, Lovdo Pizza, y Bloke , a través de los Sitios Web o de la Aplicación.

La presente Política de Privacidad se encontrará siempre disponible en los Sitios Web y en la Aplicación.

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

La compañía responsable del tratamiento de los datos personales es Administración y Procesos SpA, sociedad constituida conforme a la legislación chilena, RUT N° 77.942.920-2; y con domicilio social en Coyancura 2283, Providencia, Región Metropolitana. (en adelante, “G&N Brands”).

2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

Un **dato de carácter personal** es toda información sobre una persona natural identificada o identificable, tal como el nombre, el número de cédula de identidad, el número teléfono o la dirección de correo electrónico, así como también aquellos elementos propios de la identidad de una persona.

A dicha persona natural, identificada o identificable, a quien conciernen o se refieren los datos personales, se le conoce como **titular de datos**.

Por su parte, el **tratamiento de datos de carácter personal** es toda operación o conjunto de operaciones que realizamos respecto de sus datos personales, como, por ejemplo, la recolección, registro, almacenamiento, utilización y comunicación de los mismos.

3. ¿A TRAVÉS DE QUÉ VÍAS RECOGEMOS SUS DATOS PERSONALES?

Recolectamos datos personales a través de las siguientes vías:

- a) Cuando completa los formularios disponibles en los Sitios Web, la Aplicación o en alguna sucursal.
- b) Cuando compra alguno de los productos y/o cupones de descuentos ofrecidos a través de los Sitios Web, la Aplicación o en alguna sucursal.
- c) Cuando se conecta al WiFi de alguna sucursal.
- d) Cuando se registra y participa en los concursos organizados por G&N Brands.
- e) Cuando interactúa con el servicio de contacto o atención al usuario o cliente.
- f) Cuando interactúa y usa las funcionalidades de la Aplicación y/o los Sitios Web.
- g) A través del sistema de videovigilancia instalado en las sucursales.

En los casos en que G&N Brands recopile datos personales a través de terceros, previamente se requerirá que éstos declaren y garanticen que cuentan con el debido consentimiento o la autorización legal que los habilita para comunicarnos sus datos personales; y que cumplen a cabalidad con la legislación aplicable en esta materia.

4. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?

Para llevar a cabo los tratamientos que se describen en la presente Política de Privacidad, G&N Brands recopila y usa las siguientes categorías de datos personales, según corresponda:

- a) Datos de identificación: Nombre completo, cédula de identidad, nacionalidad, fecha de nacimiento y género.
- b) Datos de contacto: Número de teléfono celular, correo electrónico y domicilio.
- c) Datos bancarios: Número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito o cuenta corriente.
- d) Datos adicionales: historial de compras, geolocalización, imagen.
- e) Datos de navegación: Tipo de navegador de Internet o dispositivo empleado, motor de búsqueda empleado, duración de la navegación, fecha y hora de acceso

y de abandono del Sitio Web y/o Aplicación, número de visitas realizadas y dirección IP.

5. ¿QUÉ TRATAMIENTOS LLEVAMOS A CABO Y PARA QUÉ FINALIDADES?

En este apartado explicamos los tipos de tratamiento de datos que realizamos, junto con las finalidades que perseguimos y, finalmente, las bases legitimadoras para cada tipo de tratamiento.

a) Gestión del registro de la cuenta de usuario en los Sitios Web y Aplicación

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Tramitar el registro y apertura de la cuenta en los Sitios Web y Aplicación. • Proporcionar apoyo en el proceso de olvido y recuperación de contraseña para el caso de la Aplicación. • Habilitar un apartado donde el usuario pueda configurar sus datos personales y los tratamientos permitidos sobre sus datos. • Enviar promociones y comunicaciones comerciales en virtud de la información de registro, como, por ejemplo, su fecha de nacimiento.	La base legal es su consentimiento expreso.

b) Gestión de la relación contractual con los clientes

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Tramitar correctamente la compra de un producto. • Gestionar el pago efectivo del producto adquirido. • Ejercitar las acciones oportunas en casos de incumplimiento por parte del cliente. • Llevar un registro del historial de pedidos realizados y en curso. • Remitir encuestas de satisfacción, valoraciones del servicio, y similares. • Gestionar la obtención y cálculo de los Puntos de Fidelización obtenidos por cada compra realizada, de forma tal que pueda recibir ofertas, ventajas, descuentos o promociones sobre productos de G&N Brands.	La base legal es su consentimiento expreso.

• Gestionar cualquier incidencia, reclamación o sugerencia relacionada con el producto comprado, los Sitios Web, la Aplicación o alguna sucursal.	
---	--

c) Análisis, segmentación y perfilado de los usuarios de la Aplicación para el envío de comunicaciones comerciales.

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Analizar y segmentar las preferencias, comportamientos, hábitos de compra y geolocalización de los usuarios. • Realizar perfiles de usuarios según su comportamiento. • Diseñar estrategias de publicidad y promociones especializadas según dichas preferencias y perfiles. • Monitorizar el uso que realiza de la Aplicación en cuanto al tiempo de uso, geolocalización, e historial de compras. • Enviar comunicaciones comerciales por vías electrónicas (SMS, <i>push</i>, email, o la aplicación) sobre G&N Brands y sus productos, adaptadas a los gustos, preferencias, geolocalización, e historial de compras.	La base legal es su consentimiento expreso.

d) Contacto y servicio de atención a los usuarios y clientes.

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Tramitar y dar respuesta a las consultas, dudas u otras solicitudes de información remitidas a través de los distintos canales de comunicación disponibles para ello. • Contactar y proporcionar la información requerida a los usuarios y clientes.	La base legal es su consentimiento expreso.

e) Gestión de la participación en concursos organizados por G&N Brands

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Gestionar la participación en concursos, sorteos u otras actividades realizadas por G&N Brands. • Gestionar la entrega de los premios a quienes resulten ganadores. • Publicar el resultado del concurso, sorteo u otras actividades, en los distintos canales de comunicación de G&N Brands.	La base legal es su consentimiento expreso.

--	--

f) Gestión de conexión y uso del WiFi

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Gestionar correctamente la conexión al WiFi de la sucursal y su buen funcionamiento. • Analizar el uso de la sucursal. • Enviar comunicaciones comerciales sobre noticias, productos y ofertas relacionadas con G&N Brands.	La base legal es su consentimiento expreso.

g) Gestión de la solicitud de empleo a través de los Sitios Web.

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Evaluar la solicitud de empleo remitida por el Usuario a través del formulario disponible en los Sitios Web o correo electrónico y, en su caso, tenerlo en cuenta en procesos de selección posteriores.	La base legal es su consentimiento expreso.

h) Gestión de solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares de datos

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Procesar y contactar a los titulares de los datos respecto de las solicitudes de ejercicio de derechos consagrados en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. • Mantener evidencia del cumplimiento de las solicitudes de ejercicio de los derechos.	La base legal es el cumplimiento de una obligación legal.

i) Gestión y análisis del uso de los Sitios Web y Aplicación

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?

• Permitir a los usuarios la navegación de los Sitios Web y/o de la Aplicación y la correcta utilización de sus funcionalidades. • Garantizar la seguridad de los Sitios Web y/o Aplicación. • Distinguir usuarios y sesiones. • Analizar el uso y la navegación que hacen los usuarios de los Sitios Web y/o Aplicación. • Adecuar la Aplicación a los criterios de personalización elegidos por el usuario. • Estudiar posibles mejoras de la Aplicación para optimizar la usabilidad y experiencia del usuario. • Mostrar contenido adecuado conforme a la localización del usuario de la Aplicación. • Analizar por medio de sistemas de medición de satisfacción del Cliente (NPS) las calificaciones que da el Cliente a nuestros servicios.	La base legal es su consentimiento expreso.
---	---

j) Videovigilancia.

¿Para qué finalidad?	¿Sobre qué base legal?
• Supervisar y controlar la seguridad de las personas, sus bienes, y los de G&N Brands, en las sucursales. • Poner las imágenes a disposición de la autoridad competente, cuando así lo requiera.	La base legal es el cumplimiento de una obligación legal.

6. ¿CÓMO FUNCIONA LA GEOLOCALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN?

Para poder utilizar determinadas funciones de la Aplicación, como aquellos servicios y tecnologías basados en la geolocalización, deberá habilitar su “ubicación” en la misma Aplicación y/o establecer los permisos necesarios en su dispositivo móvil.

Si no habilita su geolocalización, G&N Brands se verá imposibilitado de mostrar al usuario las sucursales cercanas, hacer los despachos a la dirección concordante con la ubicación de su dispositivo móvil, enviarle notificaciones *push* sobre G&N Brands, sus sucursales, promociones y productos, ni personalizar su experiencia dentro y alrededor de nuestras sucursales.

7. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS?

G&N Brands tratará y conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para garantizar el cumplimiento de la finalidad para la que fueron recabados.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre que la base que legitime el tratamiento sea su consentimiento, podrá ejercer su derecho de cancelación o bloqueo, salvo que exista un fundamento legal que nos permita conservar sus datos.

* Los datos personales recopilados a través de la conexión al WiFi, serán conservados durante un plazo de 6 meses. Si el cliente no inicia sesión durante este plazo de tiempo, se procederá a eliminar su información de nuestra base de datos.

8. ¿A QUIÉN LE COMUNICAMOS O LE PERMITIMOS EL ACCESO A SUS DATOS?

G&N Brands podrá comunicar sus datos personales en los siguientes casos y a las siguientes entidades:

- a) A las sociedades afiliadas, y/o aquellas pertenecientes al mismo grupo económico, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento.
- b) A empresas colaboradoras o proveedores de servicios de transporte con las que G&N Brands tiene un acuerdo de colaboración para llevar a cabo exitosamente el despacho de sus productos.
- c) A terceros proveedores de servicios tecnológicos, quien nos provee del servicio tecnológico necesario para crear y optimizar nuestros Sitios Web y Aplicación, y demás proveedores que ayudan a mejorar y optimizar los Sitios Web y la Aplicación.
- d) A asesores legales, tribunales de justicia, autoridades de control, y organismos públicos, en virtud del cumplimiento de i) una obligación legal aplicable a G&N Brands, ii) a la interposición de acciones legales o iii) al ejercicio de ciertos derechos ante tribunales de justicia.
- e) En caso de que G&N Brands sea objeto de una reorganización, reestructuración, fusión, venta, o cualquier otra transferencia de bienes, a condición de que el destinatario se comprometa a tratar dichos datos personales de conformidad con esta Política de Privacidad.

En todo caso, sólo comunicaremos los datos personales cuando sea necesario para la consecución de las finalidades del tratamiento correspondiente en cada caso; dando estricto cumplimiento a lo dispuesto en esta Política de Privacidad y la legislación aplicable.

9. ¿EN QUÉ CASOS REALIZAMOS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE LOS DATOS?

Sólo transferiremos sus datos personales a empresas proveedoras u otros terceros que se encuentren ubicados en otros países, cuando sea necesario para dar cumplimiento a las finalidades del tratamiento en específico.

Para toda transferencia internacional de datos personales G&N Brands se asegura de que el destinatario de sus datos brinde un nivel de protección adecuado, de acuerdo con lo definido por la legislación aplicable.

10. ¿QUÉ DERECHOS PUEDE EJERCER COMO TITULAR DE DATOS?

- a) **Derecho de acceso:** Derecho que tiene el titular de datos para solicitar a G&N Brands que le confirme si trata sus datos personales, y en tal caso, para que le informe qué datos, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y las personas u organismos a los cuales sus datos son transferidos.
- b) **Derecho de rectificación:** Derecho que tiene el titular de datos para modificar, actualizar o rectificar aquellos datos que sean parcial o totalmente erróneos, inexactos, equívocos o incompletos. En este caso, el titular deberá indicar qué datos desea modificar y acreditarlos adecuadamente.
- c) **Derecho de cancelación:** Derecho que tiene el titular de datos para solicitar a G&N Brands que elimine sus datos personales cuando los haya proporcionado voluntariamente, cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal, o cuando los datos se encuentren caducos, salvo que concurra alguna excepción legal. En ciertos casos, la eliminación de los datos personales podrá conllevar a que G&N Brands se vea imposibilitado de realizar un tratamiento y, como consecuencia, por ejemplo, no podrá utilizar la Aplicación o celebrar una compra a través de ella.
- d) **Derecho de bloqueo:** Derecho que tiene el titular de datos para solicitar la suspensión temporal de las operaciones de tratamiento, en los casos en que haya proporcionado voluntariamente sus datos y se usen para comunicaciones informativas, o en casos que la exactitud de los datos personales no pueda ser establecida o su vigencia sea dudosa y respecto de los cuales no corresponda la cancelación.
- e) **Derecho de oposición:** Derecho que tiene el titular para oponerse a que sus datos personales sean utilizados para fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión.

11. ¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?

El titular de datos puede ejercer sus derechos gratuitamente mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección serviciocliente@gnbrands.com indicando en el asunto "Solicitud derecho de [tipo(s) de derecho(s) que se ejerce]", y acompañando la siguiente información:

- a) Nombre del titular de datos personales.
- b) Documentos que acrediten la identidad del titular.
- c) Domicilio o dirección de correo electrónico para recibir las notificaciones.
- d) Descripción del derecho que se pretende hacer efectivo por medio de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud, G&N Brands se pondrá en contacto con el titular de datos para poder tramitar correctamente su solicitud y lo mantendrá informado del progreso, hasta su conclusión.

Ante cualquier duda acerca de los tratamientos que realiza G&N Brands, podrá contactarse con nosotros a través del correo electrónico serviciocliente@gnbrands.com.

12. ¿ESTÁN SEGUROS SUS DATOS?

G&N Brands adopta los procedimientos y sistemas de información adecuados e implementa las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de seguridad acorde a los riesgos que puedan conllevar los tratamientos que se describen en la presente Política de Privacidad. Para resguardar la confidencialidad de su información, utilizaremos procedimientos estrictos de seguridad para evitar cualquier acceso o tratamiento no autorizado.

Los empleados y cualquier dependiente de G&N Brands que tenga acceso a datos personales estarán obligados a guardar secreto de éstos de manera indefinida, aún después de finalizada su relación contractual con G&N Brands.

Asimismo, nos aseguramos de que nuestros proveedores de servicios y todos los terceros que tratan datos por encargo nuestro cuenten con estándares de seguridad adecuados para la protección de los datos a los que tengan acceso, dando cumplimiento a la legislación aplicable.

13. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

G&N Brands podrá modificar la presente Política de Privacidad cuando sea necesario. En caso de que dichas modificaciones se refieran a aspectos relevantes respecto del tratamiento de sus datos personales, como el tipo de tratamiento, sus finalidades, y/o sea exigido por la normativa de protección de datos aplicable, G&N Brands le notificará dichos cambios por medios electrónicos, de acuerdo a su información de contacto y le solicitará nuevamente su consentimiento.

Para los demás casos, G&N Brands podrá actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento, cuyos cambios se harán efectivos al momento de su publicación en el Aplicación. Los titulares de datos que no estén conformes con la Política de Privacidad o los cambios antes señalados podrán retirar su consentimiento en cualquier momento.