

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE WWW.LG.COM/CL

## 1 IDENTIFICACIÓN.

- **Titular:** LG Electronics Inc Chile Ltda. ( en adelante LGECL)
- **RUT 76.014.610-2**
- **Domicilio social:** Avenida Isidora Goyenechea 2800 piso 10, Las Condes. Usted puede contactar con LGE CL a través del correo electrónico [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com)

## 2 INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.

Mediante la aceptación de la presente Política de Privacidad, el Usuario queda informado y presta su consentimiento informado, expreso, libre e inequívoco para que los datos personales que facilite a través de la página Web ubicada en la URL [www.lg.com/cl](http://www.lg.com/cl) (en adelante, el "Sitio Web") sean tratados por LGECL.

LGECL no será responsable de los tratamientos de datos que sean efectuados por medio de Sitios Web que no sean de su responsabilidad.

## 3 OBLIGATORIEDAD DE FACILITAR LOS DATOS.

Los datos solicitados en los formularios de la Web son, con carácter general, obligatorios (salvo que en el campo requerido se especifique lo contrario) para cumplir con las finalidades establecidas. Por lo tanto, si no se facilitan o no se facilitan correctamente no podrán atenderse las solicitudes efectuadas por el Usuario, sin perjuicio de que pueda visualizarse libremente el contenido del Sitio Web.

## 4 ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATARÁ LGECL LOS DATOS PERSONALES DEL USUARIO Y DURANTE CUÁNTO TIEMPO?

4.1. Los datos personales facilitados por el Usuario a través del formulario de registro del Sitio Web serán tratados por LGECL conforme a las siguientes finalidades:

- Gestionar el registro del Usuario y permitirle el acceso a las actividades y herramientas disponibles a través del Sitio Web, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso prestado a través de su voluntad de creación de una cuenta. En caso de que el Usuario así lo solicite, dicho registro podrá ser

efectuado por medio del perfil en la red social Facebook. Sus datos serán conservados para esta finalidad hasta la solicitud de su baja o hasta el transcurso de dos años desde el último acceso a su cuenta LG.

- Llevar a cabo el alta de Usuario, así como el mantenimiento y la gestión de la relación con LGECL, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos el consentimiento expreso prestado a través de su voluntad de creación de una cuenta. Sus datos serán conservados para esta finalidad hasta la solicitud de su baja desde el último acceso a su cuenta LG
- En caso de haberlo solicitado, gestionar las incidencias y reparaciones de los productos de LGECL y facilitar información sobre el estado de tramitación de las mismas, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos su consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta, en aquellos países que se contemple dicha base de legitimidad. Sus datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo de la gestión de su incidencia y/o reparación y, aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades legales derivadas de la consulta.
- En caso que la garantía del producto LG adquirido y que ha solicitado reparar esté vigente, gestionar la garantía de dicho producto, siendo la base legitimadora su consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta o la ejecución de la relación contractual existente entre LGECL y el consumidor final, en aquellos países que se contemple dicha base de legitimidad. Sus datos personales serán conservados con ese fin durante el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.
- En caso de haberlo solicitado a través de su cuenta LG, gestionar el registro de su producto LG para poder solicitar online el servicio de postventa, así como información sobre garantía del producto y obtener guías y manuales del producto, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos el consentimiento expreso prestado por usted a la hora de solicitarlo. Sus datos serán conservados para esta finalidad, durante el período de menos extensión, hasta que usted elimine el producto registrado, hasta la solicitud de su baja de la cuenta LG o hasta el transcurso de dos años desde el último acceso a su cuenta LG.
- En caso de que marque la casilla correspondiente, gestionar el envío de la Newsletter de LGECL, así como otras comunicaciones comerciales de LGECL, por medios electrónicos y/o convencionales, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos el consentimiento prestado por usted a través de la casilla correspondiente. Sus datos serán conservados con este fin hasta que revoque su consentimiento.
- En caso de haberlo solicitado, atender las consultas, sugerencias y quejas que el Usuario ponga en conocimiento de LGECL por medio de los medios habilitados en el Sitio Web (formularios web habilitados (incluyendo “Promotor Virtual” , “Live Chat” o chat ), así como la emisión de llamadas para dicha atención, exclusivamente en los casos en los que estas hayan sido expresamente solicitadas, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos el consentimiento expreso prestado por usted a la hora de solicitarla. Sus datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo necesario para dar trámite y contestación a su solicitud y, aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de la consulta.

- • En caso de haber gestionado alguna consulta, sugerencia, queja, reparación y/o incidencia, salvo que nos indique lo contrario a través del medio de contacto indicado en la presente Política de Privacidad [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com), realizar una encuesta de satisfacción por cualquier medio electrónico y/o telemática facilitado sobre la gestión y/o servicio prestado, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta.
- Sus datos serán conservados para esta finalidad durante un plazo de cinco 5 años desde la realización de la encuesta o hasta que se oponga al tratamiento.

4.2. Los datos personales facilitados por el Usuario a través del Chat de atención al cliente, a través del formulario de “Promotor Virtual”, “Live Chat” o chat, así como a través del formulario de contacto por email serán tratados por LGECL conforme a la siguiente finalidad:

- Atender las consultas, sugerencias y quejas que el Usuario ponga en conocimiento de LGECL por cualquiera de los medios habilitados por el Sitio Web, así como la emisión de llamadas para dicha atención, exclusivamente en los casos en los que estas hayan sido expresamente solicitadas, siendo la base legitimadora del tratamiento de sus datos el consentimiento expreso prestado por usted a la hora de solicitud. Sus datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo necesario para dar trámite y contestación a su solicitud y, aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades legales derivadas de la consulta.
  - Salvo que nos indique lo contrario a través del medio de contacto indicado en la presente Política de Privacidad [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com), realizar una encuesta de satisfacción por cualquier medio electrónico y/o telemático facilitado sobre la gestión y/o el servicio prestado, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta. Sus datos serán conservados con ese propósito durante un plazo de cinco años desde la realización de la encuesta o hasta que se oponga al tratamiento.

4.3. Los datos personales facilitados por el Usuario a través del formulario de encuesta de satisfacción del Sitio Web serán tratados por LGECL conforme a las siguientes finalidades:

- Realización de una encuesta de satisfacción sobre la página web de postventa, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso prestado por usted. Sus datos serán conservados hasta que revoque su consentimiento.
- En caso que marque la casilla correspondiente, la recepción de una encuesta de satisfacción por vía telefónica sobre el servicio de postventa a través del Sitio Web siendo la base legitimadora el consentimiento expreso prestado por usted. Sus datos serán conservados hasta que revoque su consentimiento o, como máximo, durante un plazo de cinco años desde la realización de la encuesta de satisfacción.

4.4. Los datos personales facilitados por el Usuario a través del formulario de solicitud de reparación así como el formulario de estado de mi reparación del Sitio Web serán tratados por LGECL conforme a la siguiente finalidad:

- Gestionar las incidencias y reparaciones de los productos de LGECL y facilitar información sobre el estado de tramitación de las mismas, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta. Sus datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo de la gestión de su incidencia y/o reparación y, aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de la consulta.
- En caso que la garantía del producto LG adquirido y que ha solicitado reparar esté vigente, gestionar la garantía de dicho producto, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso al momento de la creación de una cuenta. Sus datos personales serán conservados con ese fin durante el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.

Salvo que nos indique lo contrario a través del medio de contacto indicado en la presente Política de Privacidad [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com) , realizar una encuesta de satisfacción por cualquier medio electrónico y/o telemático facilitado sobre la gestión y/o el servicio prestado, siendo la base legitimadora el interés legítimo de LGECL de valorar la calidad del servicio prestado y mejorar la experiencia del cliente. Sus datos serán conservados con ese fin durante un plazo de cinco años desde la realización de la encuesta o hasta que se oponga al tratamiento.

4.5. Asimismo, con respecto al tratamiento de datos del Usuario a través de cookies u otras tecnologías de almacenamiento de información, LGECL tratará los datos para las siguientes finalidades:

- Para permitir la navegación a través del Sitio Web, así como para la utilización de sus diferentes funcionalidades, siendo necesaria para la prestación del servicio. Sus datos serán conservados para esta finalidad durante los plazos establecidos en la sección de “Cookies Técnicas” de la Política de Cookies.
- Para instalar en su dispositivo las cookies que sean necesarias para activar las funcionalidades que usted utilice, dado que su uso se basa en la necesidad de prestar los servicios solicitados. Sus datos serán conservados para esta finalidad durante los plazos establecidos en la sección de “Cookies Funcionales” de la Política de Cookies.
- Para analizar el comportamiento del Usuario a través del Sitio Web, siendo la base legitimadora el consentimiento expreso prestado por el Usuario a través de la configuración granular del Sitio Web. Sus datos serán conservados para esta finalidad durante los plazos establecidos en la Sección de “Cookies de análisis” de la Política de Cookies.
- Para poner a disposición de los Usuarios conectores y aplicaciones de las redes sociales para que se puedan identificar fácilmente y/o para que puedan interactuar con el Sitio Web de manera sencilla. Sus datos serán conservados para esta

finalidad durante los plazos establecidos en la Sección de “Cookies de redes sociales” de la Política de Cookies.

- Para desarrollar un perfil específico del Usuario final para mostrar publicidad que pueda ser de interés para el Usuario. Sus datos serán conservados para esta finalidad durante los plazos establecidos en la Sección de “Cookies publicitarias” así como “Notificaciones push” de la Política de Cookies.

En aquellos casos que el tratamiento de datos se base en su consentimiento, tenga en cuenta que puede retirarlo en cualquier momento. En todo caso, la revocación de su consentimiento no afectará la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

## 5. ¿QUÉ DATOS DEL USUARIO TRATARÁ LGECL?

LGECL tratará las siguientes categorías de datos del Usuario dependiendo del formulario del Sitio Web que esté cumplimentando:

Formulario de registro en el Sitio Web:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección postal.
- Datos de contacto: dirección de correo electrónico, teléfono.
- Códigos o claves de identificación de usuario y/o cliente.
- Datos facilitados por el Usuario con motivo de su consulta y/o reparación del producto LG.
- Otros datos: código IMEI, Boleta de compra, Número de serie de Producto, Lugar de compra del producto.

Formulario de contacto por email, chat que solicita información de identificación del usuario, del producto, y lugar de compra.

- Datos identificativos: nombre y apellidos.
- Datos de contacto: número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Datos facilitados por el Usuario con motivo de su consulta, queja y/o sugerencia.

Formulario de encuesta de satisfacción:

- Datos de contacto: dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- Formulario de solicitud de reparación de producto LG así como el formulario de solicitud de estado de tramitación de la reparación:

- Datos identificativos: nombre y apellidos.
- Datos de contacto: teléfono, correo electrónico
- Otros datos: código IMEI. Boleta de compra, Número de serie de Producto, Lugar de compra del producto.

- Datos facilitados por el Usuario para la gestión de su reparación.  
Tratamiento de datos a través de cookies u tecnologías de almacenamiento de información instaladas en el Sitio Web:
- Otros datos: Dirección IP, identificadores de usuarios, ubicación, dispositivo de conexión, información de navegación  
En caso de que el Usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la Política de Privacidad, eximiendo a LGECL de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, LGECL podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

## **6. ¿A QUÉ DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN LOS DATOS DEL USUARIO?**

Los datos del Usuario facilitados por los diversos formularios de recabo de datos del Sitio Web podrán ser comunicados a:

- Las Administraciones Públicas, en los casos previstos por la Ley.
- Jueces y Tribunales en los casos previstos por la Ley.
- En caso de solicitud de reparación del producto LG fuera del plazo de garantía ofrecida, al servicio técnico oficial en cuestión para llevar a cabo la reparación del producto, siendo necesario para llevar a cabo la reparación solicitada del producto en cuestión.

Además, para la prestación del servicio, podrán acceder a dichos datos:

En caso del formulario de registro de cuenta LG, los datos del Usuario podrán ser accesibles por:

- Prestadores de servicio de atención al cliente.
- Prestadores de servicio de gestión documental y de gestión de base de datos.
- Prestadores de servicio de alojamiento de sus datos. Entre ellos, LG Electronics Inc. (Corea del Sur).
- Prestadores de servicios de postventa.
- Prestadores de servicio de logística.
- Nuestra red de servicio técnico de reparación.

En caso de los formularios de contacto por email “Promotor Virtual”, “Live Chat” o chat , así como por el Chat de atención al cliente, los datos del Usuario podrán ser

accesibles por:

- Prestadores de servicio de postventa.

## **8. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El Usuario:

- Garantiza que es mayor de 18 años y que los datos que facilita a LGECL son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el Usuario responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá convenientemente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real.
- Garantiza que ha informado a los terceros de los que facilite sus datos, en caso de hacerlo, de los aspectos contenidos en este documento. Asimismo, garantiza que ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a LGECL para los fines señalados.
- Será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione a través del Sitio Web y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a LGECL o a terceros.

## **9. COMUNICACIONES COMERCIALES Y PROMOCIONALES**

Una de las finalidades para las que LGECL trata los datos personales proporcionados por parte de los Usuarios es para remitirles comunicaciones electrónicas así como convencionales con información relativa a productos, servicios, promociones, ofertas, eventos o noticias relevantes para los Usuarios. Siempre que se realice alguna comunicación de este tipo, ésta será dirigida única y exclusivamente a aquellos Usuarios que hubieran manifestado expresamente su consentimiento.

En caso de que el Usuario desee dejar de recibir comunicaciones comerciales o promocionales por parte de LGECL puede solicitar la baja del servicio enviando un email a la siguiente dirección de correo electrónico: [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com)

## **10. EJERCICIO DE DERECHOS**

El Usuario puede ejercer los siguientes derechos:

- Revocar los consentimientos otorgados.
- Obtener confirmación acerca de si en LGECL se están tratando datos personales que conciernen al Usuario o no.

- Acceder a sus datos personales.
  - Rectificar los datos inexactos o incompletos.
  - Oposición al tratamiento de sus datos.
  - Solicitar la supresión de sus datos.
  - Obtener de LGECL la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.
- El Usuario puede ejercer cualquiera de los derechos anteriormente mencionados por escrito a través del siguiente correo electrónico [contactolgchile@lge.com](mailto:contactolgchile@lge.com)

El ejercicio de los derechos referidos quedará condicionado al cumplimiento de los requisitos previstos por la normativa vigente en cada momento para su atención.

## **12. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

LGECL tratará los datos del Usuario en todo momento de forma confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, de conformidad con lo previsto en la normativa de aplicación, adoptando al efecto las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.