



POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Grupo Lala, S.A.B. de C.V. (Grupo Lala), Lala Administración y Control, S.A. de C.V., Comercializadora de Lácteos y Derivados, S.A. de C.V. así como compañías filiales y/o subsidiarias de Grupo Lala (en conjunto “LALA” o “Nosotros”) desean brindar al usuario (el “Usuario” o “Usted”) la mejor experiencia posible, dentro de su sitio web www.lala.com.mx.

General

LALA valora la privacidad en su información y procurará que sus Datos Personales sean tratados conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, “Ley de Datos”). Utilizamos la información personal que comparte con nosotros, para hacer que tanto nuestros productos como su experiencia sean cada vez mejores. Esta política de privacidad tiene por objeto proporcionarle una visión clara de cómo usamos la información personal que Usted nos proporciona, nuestros esfuerzos por protegerla, sus derechos y las opciones que tiene para controlar su información personal y proteger su privacidad. Asimismo, describe qué tipo de información personal recopilamos sobre Usted cuando visita nuestro sitio web, la forma en que utilizamos su información personal y los terceros con los que la compartiremos.

Adicionalmente, la aceptación de esta Política de Privacidad conlleva también su consentimiento expreso con respecto a transferencias de información personal hacia terceros ubicados en México o en el extranjero, como se indicará posteriormente en esta Política de Privacidad. LALA, no recabará información personal de Usted de carácter sensible, como origen racial o étnico, estado de salud, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical o política y preferencia sexual. Todas las finalidades por las que se recaba información personal que serán manifestadas en esta Política de Privacidad, son necesarias para la relación que se establece aquí entre Usted y LALA. Usted puede restringir el uso o divulgación de su información personal para finalidades distintas a aquellas que son necesarias para dicha relación.

En cualquier momento, Usted puede tener acceso a su información personal y de igual forma puede rectificar dicha información, cancelar u oponerse a su uso, transferencia, almacenamiento o procesamiento que nosotros damos a tal información personal; salvo disposición en contrario conforme a la Ley de Datos para lo cual, lo invitamos a conocer nuestro Aviso de Privacidad. La información que Usted nos proporcione la utilizaremos para diversos fines, como se describe a continuación.

Información personal que recopilamos de Usted

“Información personal” podrá ser cualquier información relacionada con Usted y que le identifica personalmente, ya sea por separado o en combinación con otra información a nuestra disposición.

LALA podrá recopilar diversos tipos de información personal y diversos datos personales acerca de Usted, incluyendo lo siguiente (según proceda):

- a) Nombre completo.
- b) Dirección de correo electrónico.
- c) Fecha de nacimiento.
- d) Número de teléfono fijo o móvil.

Información que recopilamos de manera automática

También recopilaremos información personal acerca de Usted cuando interactúe con nuestro sitio web y/o cuentas de redes sociales, y del uso que haga de ellas, de la siguiente manera:

- **Sitios web:** recopilaremos información sobre sus visitas al sitio web de LALA y su forma de utilizarlo. Al visitar nuestro sitio web, se enviarán datos de su navegador a nuestros servidores. De esta manera, recopilaremos información personal como:

- a) Su dirección IP.
 - b) La fecha y hora de la visita y el tiempo que ha permanecido en nuestro sitio web
 - c) La URL de referencia (el sitio desde el que ha llegado el visitante)
 - d) Las páginas visitadas en nuestro sitio web
 - e) Información acerca del dispositivo y el navegador (por ejemplo, tipo y versión del navegador, sistema operativo, etc.).
- **Cookies y dispositivos similares:** LALA podrá utilizar diversas tecnologías para recoger y almacenar información cuando visita nuestro sitio web o nuestras cuentas de redes sociales y esto incluirá el envío de una o más cookies u otros dispositivos similares en el dispositivo.

Fuentes de información

La mayor parte de la información que recopilamos acerca de Usted será información personal que nos ha proporcionado voluntariamente, por ejemplo, a través de nuestros sitios web, cuentas de redes sociales, etc. Otras fuentes de las que podemos obtener su información personal incluyen la recabación en punto de venta, es decir, podemos recopilar cierta información acerca de Usted cuando realiza una compra en los puntos en que se ofrecen a la venta nuestros productos, siempre a través de nuestros representantes autorizados.

¿Cómo utilizamos su información personal?

Utilizamos y analizamos su información personal para los demás fines que se detallan a continuación:

- **Mejora de nuestros productos:** utilizaremos su información personal para crear un perfil sobre Usted con el fin de entender cómo consume o utiliza nuestros productos, para desarrollar mejores productos.
- **Atención al cliente:** si se pone en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente “LALA te escucha” (o viceversa), utilizaremos información personal como los datos relacionados a su compra y el historial de contacto para procesar su solicitud y proporcionarle el mejor servicio posible.
- **Marketing:** Qué tipo de información: su forma de interactuar con nuestras marcas a través de los múltiples canales descritos anteriormente (p. ej., sitio web, cuentas de redes sociales, etc.) y la información que recopilamos en este sentido de cada uno de estos canales nos proporcionan valiosa información sobre sus intereses y preferencias. En concreto, podemos combinar la información que recopilamos con información que recopilen terceros. Si Usted nos ha dado su consentimiento para enviarle comunicaciones de marketing, utilizaremos la información que nos proporcione al interactuar con nosotros para enviarle mensajes de marketing personalizados sobre los productos que ofrece LALA, eventos, sorteos de premios y promociones. En algunos casos, también agregaremos su información personal a la de otras personas, con objeto de crear informes detallados sobre cómo los clientes utilizan nuestros productos y servicios, y la experiencia que tienen con nuestras marcas y productos.
 - Qué tipo de canales: LALA podrá enviarle comunicaciones de marketing directo a través del canal que elija, como el correo electrónico, por teléfono o en redes sociales. Solicitaremos su consentimiento, cuando lo exija la legislación aplicable, con el fin de utilizar los datos de contacto que nos haya proporcionado para enviar nuestras comunicaciones de marketing personalizadas.
 - Qué tipo de mensajes: los mensajes que le enviemos podrán ser personalizados y adaptados a sus preferencias e intereses individuales. LALA podrá utilizar analíticas con el fin de generar este tipo de mensajes personalizados. Estos mensajes de marketing directo pueden contener información acerca de nuestros productos, eventos, sorteos de premios o promociones y noticias de LALA. En determinadas circunstancias, también utilizaremos los canales para solicitar su opinión (como preguntarle si le gustaría participar en una encuesta)

y para conocer su experiencia con nuestros productos, incluyendo el envío de mensajes personalizados.

- **Anuncios:** también podremos trabajar con empresas no pertenecientes a LALA que utilizan tecnologías de seguimiento para publicar anuncios en nuestro nombre en Internet. Estas empresas pueden recopilar información personal sobre sus visitas a nuestros sitios web o aplicaciones y sobre su interacción con nuestras comunicaciones, incluyendo la publicidad.
- **Enriquecimiento de nuestros datos:** cuando hayamos obtenido su información personal de diversas fuentes, la combinaremos en determinadas circunstancias con el fin de enriquecer nuestra comprensión de sus necesidades y preferencias en relación con nuestros productos. Por ejemplo, podemos combinar la información que nos haya proporcionado directamente con la información recopilada automáticamente (como direcciones IP o metadatos). Cuando hayamos recogido datos de navegación anónimos mediante el uso de cookies, es posible que más adelante determinemos que esta información está relacionada con su historial de navegación y combinemos esos datos con la información existente que tengamos de Usted. Podemos utilizar la información que tengamos para correlacionar sus interacciones con nosotros a través de un dispositivo (como un navegador en una computadora) con sus interacciones con nosotros a través de otro dispositivo (como una aplicación en un teléfono). En concreto, podremos realizar cualquiera de estas acciones para poder enviarle marketing más personalizado o para preparar campañas de marketing más eficaces.
- **Mejora de nuestros productos:** utilizaremos la información personal que tenemos sobre Usted (así como información anónima o semianónima generada a partir de su información personal) para realizar análisis e investigaciones, incluyendo:
 - a) Análisis de datos, con los que combinamos información (por ejemplo, información personal que hayamos obtenido de su historial de navegación) que mantenemos a gran escala con el fin de:
 - Conocer mejor a nuestros clientes y consumidores, así como sus preferencias.
 - Identificar pautas y tendencias entre nuestros clientes y consumidores.
 - Mejorar la experiencia del usuario en nuestro sitio web.
 - Proporcionar información, contenidos y ofertas a medida de las necesidades de nuestros clientes y consumidores.
 - Con fines generales de investigación y estadísticos.
 - b) Desarrollar nuevos productos.
 - c) Poder enviarle mensajes de marketing personalizados
 - d) Mostrarle anuncios en Internet.
- **Página web:** la información personal recopilada a través de nuestros sitios web, como mediante cookies u otras tecnologías de seguimiento, se utilizará para permitirnos evaluar los hábitos de navegación en nuestros sitios web, saber dónde se pueden realizar mejoras y optimizar nuestros productos, así como para personalizar y mejorar su experiencia en nuestro sitio web y cuentas de redes sociales.
- Solicitaremos su consentimiento si deseamos utilizar su información personal para fines distintos a los mencionados en esta política de privacidad y, si fuera necesario, de acuerdo con la legislación aplicable.

¿Cómo compartimos su información personal?

Tratamos su información personal con esmero y de forma confidencial y no la compartimos con terceros que no sean los indicados a continuación:

Con proveedores de servicios

LALA podrá compartir su información personal cuando sea necesario y sólo para los fines descritos anteriormente con varios terceros que procesarán su información personal en nuestro nombre, como terceros que gestionen nuestros programas de fidelidad y/o los concursos/sorteos de premios, proveedores de alojamiento, reparto y proveedores de plataformas analíticas. Obligamos a estos proveedores de servicios y otros terceros a que cumplan con estrictas reglas al procesar su información personal, incluyendo el uso de su información personal sólo de acuerdo con las instrucciones de LALA y las leyes aplicables.

Con nuestras redes sociales

Nuestro sitio web, en ciertas circunstancias, le proporcionarán plugins sociales de diversas redes sociales. Si decide interactuar con una red social, como Facebook o Twitter (por ejemplo, mediante el registro de una cuenta), su actividad en nuestro sitio web también estará disponible para dicha red social. Si está conectado en una de estas redes sociales durante su visita a uno de nuestros sitios web, o si está interactuando con uno de los plugins sociales, la red social podría añadir esta información a su respectivo perfil en esta red de acuerdo con su configuración de privacidad. Si desea evitar este tipo de transferencia de datos, cierre la sesión de su cuenta de la red social antes de entrar en uno de nuestros sitios web o aplicaciones, o cambie la configuración de privacidad de la aplicación, siempre que sea posible. Lea las políticas de privacidad de las redes sociales para obtener información detallada acerca de la recopilación y transferencia de información personal, qué derechos tiene y cómo se pueden mantener ajustes de privacidad adecuados para sus necesidades.

Requerimiento de autoridad competente

LALA podrá revelar su información personal cuando se requiera por ley o en un proceso legal, para la administración de justicia, para proteger su interés vital, para investigaciones realizadas por cuerpos de seguridad u órganos reguladores, para proteger y defender los derechos de propiedad y legales de LALA, para proteger la seguridad personal de los usuarios del sitio web o de las cuentas de redes sociales de LALA o por orden de un mandamiento válido de un tribunal o autoridad de acuerdo a la Ley de Datos.

Con su consentimiento

Compartiremos su información personal con otros terceros en otras circunstancias limitadas. En tales instancias, cuando lo exija la legislación aplicable, obtendremos su consentimiento expreso para compartir su información personal de esta manera.

¿Cómo protegemos su información personal?

Nos comprometemos a proteger su información personal y poner en práctica medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para protegerla contra todo tratamiento no autorizado o ilegal y contra cualquier pérdida o destrucción accidentales.

Conservación de su información personal

Conservaremos su información personal durante dos años a partir de su última interacción con nosotros, a menos que la ley exija un período de conservación más largo o más corto, que sea necesario en el curso de un procedimiento judicial o que se requiera para un fin determinado de acuerdo con la legislación aplicable. Los siguientes son ejemplos que ilustran de qué forma LALA mantiene su información personal durante el tiempo que sea necesario para un fin determinado:

- Podemos guardar su información personal recopilada al realizar una compra durante el tiempo que lo exijan las leyes fiscales aplicables.
- Podemos guardar su información personal por un período más corto si Usted nos solicita que eliminemos su información personal, de acuerdo a lo establecido en nuestro Aviso de Privacidad en lo referente al ejercicio de los Derechos ARCO. En tal caso, LALA espera eliminar su información personal en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la solicitud.
- La información recopilada en relación con las promociones se conservará durante un mes como máximo tras la finalización de la promoción.

Transferencias internacionales de su información personal

A menos que se indique lo contrario, almacenamos y procesamos su información personal en México. Sin embargo, habrá ocasiones en las que necesitemos transferir su información personal fuera de México, a un país que no proporcione el mismo nivel de protección de datos que el país en el que normalmente utiliza nuestros productos o servicios. En tales circunstancias, tomaremos las medidas oportunas para garantizar que su información personal esté protegida adecuadamente.

Por lo general, estas medidas incluyen la realización de revisiones de seguridad de datos de los destinatarios y la formalización de contratos con tales receptores para garantizar que emplean las mismas o similares medidas técnicas y organizativas que LALA, de manera que sus datos estén protegidos adecuadamente.

Información acerca de menores

Por norma general, no recopilamos intencionadamente información personal de menores de 18 (dieciocho) años. El Sitio web de LALA no está diseñado para solicitar información de ningún tipo a menores de 18 (dieciocho) años de edad. Si descubrimos que hemos recopilado de forma involuntaria información personal de menores de 18 años de edad, tomaremos las medidas necesarias para eliminar la información tan pronto como sea posible, excepto cuando estemos obligados por la legislación aplicable a mantenerla.

Enlaces a otros sitios web y servicios

Nuestros sitios web pueden contener enlaces a sitios web de terceros, y algunas de nuestras activaciones le proporcionarán acceso a servicios de terceros (tales como las redes sociales).

No tenemos ningún control sobre la manera en que los sitios web y los servicios de terceros tratan su información personal. No revisamos los sitios web ni los servicios de terceros, y no somos responsables de tales sitios web y servicios de terceros ni de sus prácticas de privacidad. Le sugerimos que lea las políticas de privacidad de los sitios web o servicios de terceros a los que pueda acceder desde nuestros sitios web o servicios.

Sus derechos en relación con su información personal

En LALA otorgamos mucha importancia a la igualdad de condiciones y a la transparencia. Mantenemos una postura dialogante acerca de la información personal que recopilamos y hemos puesto en marcha mecanismos para que pueda ejercer los derechos que pueda tener respecto a su información personal.

Acceso y corrección de la información personal

Nuestro sitio web le ofrece la opción de completar, actualizar o eliminar la información que tenemos sobre Usted, de acuerdo a lo establecido en nuestro Aviso de Privacidad en lo referente al ejercicio de los Derechos ARCO.

Modificaciones de esta política

LALA se ha comprometido a cumplir los principios fundamentales de privacidad y protección de datos. Por ello, revisamos periódicamente nuestra política de privacidad en línea con el fin de asegurarnos de que está libre de errores y claramente visible en nuestro sitio web. Podemos actualizar esta política de privacidad cada cierto tiempo para mantenerla actualizada, para que esté al día de los nuevos avances y posibilidades de Internet y para que sea conforme a la legislación aplicable. Si realizamos cambios importantes en esta declaración, se le informará mediante la publicación de un aviso en nuestros sitios web y/o cuentas de redes sociales, junto con una versión actualizada de la política de privacidad de LALA.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre nuestro uso de su información personal, sobre cómo ejercer sus derechos o sobre nuestra política de privacidad, le invitamos a ponerse en contacto con nosotros, Usted deberá presentar escrito libre dirigido al Departamento de Protección de Datos al domicilio ubicado en Calzada Carlos Herrera Araluce número 185, Parque Industrial Carlos A. Herrera Araluce, Gómez Palacio, Durango. Código Postal 35079, en un horario de 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes o al correo electrónico ley.protección.datos@grupolala.com.

El escrito libre deberá contener al menos la siguiente información:

- Nombre del titular, domicilio, teléfono y correo electrónico (en caso de tener);
- Copia de la identificación oficial del titular (INE, Pasaporte vigente y/o cartilla militar);
- Descripción el objeto del escrito, los cuales pueden ser de manera enunciativa más no limitativa los siguientes: (i) revocación del consentimiento para tratar sus datos personales; y/o (ii) notificación del uso indebido del tratamiento de sus datos personales; y/o (iii) ejercitar sus Derechos ARCO, con una descripción clara y precisa de los datos a Acceder, Rectificar, Cancelar o bien, Oponerse. En caso de Rectificación de datos personales, deberá indicar la modificación exacta y anexar la documentación soporte; y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de sus datos personales, por ejemplo, a que persona y/o área y/o empresas de Lala fueron proporcionados.

Asimismo, Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales por teléfono fijo o teléfono móvil, dejar de recibir correo postal publicitario o dejar de recibir correos electrónicos con promociones siguiendo los pasos arriba descritos.