

Política de Privacidad — Galletas Sweety Valdivia

Última actualización: 07-01-2026

En **Galletas Sweety Valdivia** ("**Sweety**"), valoramos tu privacidad y nos comprometemos a proteger los datos personales que nos entregas al solicitar una cotización o realizar un pedido.

Esta Política explica **qué datos recopilamos, para qué los usamos, con quién los compartimos, por cuánto tiempo los conservamos y cómo puedes ejercer tus derechos**, conforme a la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada** (Chile).

1) Identificación del responsable

Sweety (Galletas Sweety Valdivia)

Razón Social: Repostería Gabriela Andrea Cárdenas Vidal

RUT: 78.099.467-3

Domicilio comercial: Ángel Muñoz 735, Valdivia

Canales de contacto:

- WhatsApp / Teléfono: **+56 9 8633 4326**
- Email: **sweetyvaldivia@gmail.com**
- Instagram: **instagram.com/sweetyvaldivia**
- Sitio Web: **https://sweety.cl**

Horario de atención: Lunes a sábado, **09:00 a 18:00 horas**.

2) Qué datos personales recopilamos

En Sweety recopilamos datos personales **solo en la medida necesaria** para gestionar cotizaciones, pedidos, entrega y facturación. Según el canal, podemos solicitar:

- **Identificación y contacto:** nombre, número de teléfono, correo electrónico.
- **Entrega/retira:** dirección (si corresponde), referencias de entrega.
- **Pago y documentación tributaria:** medio de pago (p. ej. transferencia/efectivo/tarjeta), y datos requeridos para **boleto o factura** (si se solicita).
- **Información del pedido:** productos solicitados, cantidades, preferencias de personalización, fecha requerida.

Importante:

- Sweety **no solicita** ni necesita que envíes datos sensibles para comprar.
 - Si voluntariamente informas alergias o restricciones alimentarias, se tratarán únicamente para orientar el pedido, sin garantizar ausencia absoluta de trazas por contaminación cruzada.
-

3) Finalidades del uso de datos

Usamos tus datos para:

1. **Gestionar cotizaciones y pedidos**, confirmar disponibilidad, coordinar preparación.
2. **Coordinar retiro o despacho**, incluyendo contacto para ubicación/entrega.
3. **Procesar pagos y emitir boleta o factura** cuando corresponda.
4. **Atención al cliente**: resolver dudas, cambios logísticos o incidencias.
5. **Cumplimiento legal y contable**, cuando aplique (por ejemplo, registros tributarios).

Marketing / promociones:

Actualmente, tus datos **no se utilizan para marketing** salvo que tú lo autorices explícitamente (por ejemplo, “quiero recibir novedades/ofertas”). Si en el futuro Sweety habilita marketing, lo informará y podrás **optar por no recibir** comunicaciones en cualquier momento.

4) Base de legitimación (Chile)

El tratamiento de tus datos se basa en:

- La **ejecución de la relación comercial** (cotización/pedido) y gestión asociada;
 - Tu **consentimiento**, cuando corresponda (por ejemplo, si aceptas recibir comunicaciones promocionales); y/o
 - El **cumplimiento de obligaciones legales** (p. ej., emisión de documentos tributarios si aplica).
-

5) Con quién compartimos tus datos

Sweety no vende tus datos ni los comparte con terceros para fines publicitarios.

Podemos compartir datos **solo cuando sea necesario** para cumplir el pedido:

- **Servicios de mensajería o reparto** (si hay despacho): nombre, teléfono y dirección para coordinar entrega.
 - **Proveedores de pago** (si aplica por el canal usado): lo estrictamente necesario para concretar el pago.
 - **Autoridades:** si existe obligación legal o requerimiento válido.
-

6) Canales de contacto y plataformas

Cuando nos contactas por **WhatsApp, correo o Instagram**, tus datos pueden ser tratados también por esas plataformas conforme a sus propias políticas de privacidad. Sweety solo usará la información recibida por esos canales para gestionar tu solicitud.

7) Seguridad y confidencialidad

Sweety adopta medidas razonables para proteger tus datos frente a accesos no autorizados, pérdida o uso indebido, considerando el tipo de información y la forma de operación (principalmente contacto directo por WhatsApp/correo).

8) Plazo de conservación

Conservamos tus datos **solo por el tiempo necesario** para:

- Gestionar tu pedido y atención posterior;
- Mantener respaldo de comunicaciones y coordinación;
- Cumplir obligaciones legales/tributarias (cuando corresponda).

Luego, los datos pueden ser eliminados o anonimizados, salvo que exista una obligación legal de conservación.

9) Derechos del titular de datos

De acuerdo con la **Ley N° 19.628**, puedes solicitar:

- **Acceso:** saber qué datos tuyos tratamos.
- **Rectificación:** corregir datos incompletos o desactualizados.
- **Cancelación/Eliminación:** solicitar eliminación cuando proceda.
- **Oposición:** oponerte a ciertos tratamientos, cuando corresponda.

Para ejercer estos derechos, escríbenos a **sweetyvaldivia@gmail.com** indicando:

- Tu nombre,
 - Tu solicitud (acceso/rectificación/cancelación/oposición),
 - Y un medio de contacto para responder.
-

10) Cookies y analítica (sitio web)

El sitio web de Sweety es principalmente informativo.

- Si el sitio **no usa cookies de analítica/marketing**, no se instalan cookies adicionales más allá de las necesarias para el funcionamiento técnico.
 - Si en el futuro se incorporan herramientas como analítica (por ejemplo, Google Analytics u otras), Sweety actualizará esta Política e informará sobre el uso de cookies y opciones de control.
-

11) Servicios de terceros y canales externos (WhatsApp, Formspree, correo e Instagram)

Para facilitar la atención, cotización y coordinación de pedidos, Sweety utiliza ciertos **servicios de terceros y plataformas de comunicación**. En estos casos, parte de los datos personales que tú nos entregas puede ser **comunicada o tratada** a través de dichas plataformas para permitir la gestión del pedido.

Sweety **no controla** las prácticas de privacidad de estos terceros; sin embargo, se compromete a:

- (i) utilizar estos canales únicamente para finalidades relacionadas con la gestión de cotizaciones, pedidos y atención;
- (ii) solicitar y tratar **solo los datos necesarios**; y
- (iii) informarte de forma transparente qué servicios intervienen.

1) WhatsApp (Meta Platforms)

Si solicitas una cotización o realizas un pedido por **WhatsApp**, los mensajes, metadatos y datos personales que nos envíes (por ejemplo, nombre, teléfono, dirección de entrega, detalles del pedido) serán tratados a través de la plataforma WhatsApp, que cuenta con sus **propios términos y políticas de privacidad**.

- **Finalidad:** comunicación y coordinación de pedidos, consultas, confirmaciones, entrega/retiro e incidencias.
- **Datos involucrados (según tu interacción):** nombre, teléfono, dirección, contenido del mensaje, preferencias del pedido y/o datos de facturación si lo solicitas.

- **Alcance:** Sweety utiliza WhatsApp como canal de comunicación; el tratamiento adicional por parte de WhatsApp/Meta se rige por sus políticas.
- **Recomendación:** antes de usar este canal, revisa las políticas aplicables de WhatsApp/Meta.

2) Formularios web y Formspre

Sweety utiliza formularios en su sitio web gestionados mediante **Formspre** (servicio de formularios), los datos que ingreses en el formulario podrán ser procesados por Formspre para permitir el envío y recepción de la solicitud.

- **Finalidad:** recibir solicitudes de contacto/cotización y responder por los canales indicados.
- **Datos involucrados (según el formulario):** nombre, correo electrónico, teléfono, mensaje, dirección (si corresponde) y otros datos que voluntariamente incluyas.
- **Alcance:** Formspre opera como proveedor tecnológico para transmitir/entregar el mensaje. El tratamiento que Formspre realice se rige por sus propias políticas y condiciones.
- **Nota:** Sweety configura el formulario para recolectar la **mínima información necesaria** para responder y/o coordinar un pedido.

3) Correo electrónico (Gmail u otro proveedor)

Si realizas un pedido o consulta por **correo electrónico**, los datos que envíes serán tratados mediante el proveedor del servicio de correo utilizado por Sweety (por ejemplo, Gmail/Google u otro), el cual también puede procesar datos conforme a sus políticas.

- **Finalidad:** cotización, coordinación de pedidos, envío de confirmaciones y atención al cliente.
- **Datos involucrados:** nombre, correo, teléfono (si se incluye), dirección (si se incluye) y contenido del mensaje.

4) Instagram / Mensajería en redes sociales

Si contactas a Sweety por **Instagram** (por ejemplo, mensajes directos), la comunicación se cursa a través de dicha plataforma y sus proveedores, bajo sus propias reglas de privacidad.

- **Finalidad:** atención comercial y coordinación inicial del pedido.
- **Datos involucrados:** usuario/perfil, contenido del mensaje y datos que tú entregues voluntariamente.

5) Transferencias internacionales o tratamiento fuera de Chile

Al utilizar plataformas tecnológicas globales (por ejemplo, WhatsApp/Meta, Instagram, servicios de correo o Formspre), es posible que el tratamiento de datos se realice en infraestructura o servidores ubicados **fuera de Chile**, de acuerdo con las políticas y condiciones de cada proveedor. Sweety no controla la localización de servidores de dichos servicios, pero limita el uso de estos canales a finalidades de atención, cotización y coordinación del pedido.

6) Responsabilidad de Sweety y limitación razonable

Sweety es responsable de los datos personales que trata para gestionar cotizaciones, pedidos y atención, y aplica medidas razonables de seguridad y minimización. No obstante, el tratamiento que los terceros realicen en calidad de plataformas/proveedores (por ejemplo, WhatsApp/Meta, Formspre, Instagram o el proveedor de correo) se rige por sus

propias políticas, términos y medidas de seguridad, las cuales no son administradas por Sweety.

12) Menores de edad

Sweety no dirige sus servicios a menores de edad sin supervisión. Si un menor entrega datos sin autorización de su representante, el representante puede solicitar su eliminación.

13) Cambios a esta Política

Sweety puede actualizar esta Política para reflejar mejoras, cambios operativos o cambios legales. La versión vigente estará disponible en el sitio web.