

**BASES Y CONDICIONES**  
**“Campaña de Satisfacción al Consumidor”**

**Responsable:**

- **Marcas Nestlé, S.A. de C.V.**  
301 PB Boulevard Miguel de Cervantes Saavedra Torre Sur 301 PB  
Colonia Granada  
Delegación Miguel Hidalgo  
Mexico, C.P.11520

**Cobertura geográfica de aplicación:** Dentro de la República Mexicana.

**Vigencia de la campaña:**

Del 1 de enero del 2019 al 31 de diciembre 2019

**Producto a los que aplica la campaña de satisfacción al consumidor:**

Portafolio Purina Excellent ® y Purina® Proplan Veterinary Diets® **que cuenten con el Sticker de “Satisfacción al consumidor”** que hayan sido adquiridos en veterinarias y/o tiendas de mascotas de las siguientes variedades:

<b>PORTAFOLIO EXCELLENT PERRO</b>	
12261761	Perro Excellent Cachorro 2Kg
12261760	Perro Excellent Cachorro 4Kg
12261762	Perro Excellent Cachorro 10Kg
12261763	Perro Excellent Cachorro 20Kg
12261843	Perro Excellent Adulto 2Kg
12261835	Perro Excellent Adulto 4Kg
12261836	Perro Excellent Adulto 10Kg
12261834	Perro Excellent Adulto 20Kg
12369895	Perro Excellent Cordero 20.4Kg
12383755	PURINA EXCELLENT CchrRazaPequena 6x3.5kgMX
12383756	PURINA EXCELLENT Cachorro Rz Pqn 7.5kgMX
12383723	PURINA EXCELLENT Adulto RzPqn6x3.5kgN1MX
12383734	PURINA EXCELLENT Adulto RzPqn 7.5kgMX
12383750	PURINA EXCELLENT Cachorro 6x4kg MX

12383722	PURINA EXCELLENT Cachorro 7.5kg MX
12383731	PURINA EXCELLENT Cachorro 15kg MX
12383733	PURINA EXCELLENT Cachorro 20kg MX
12383737	PURINA EXCELLENT Adulto 6x4kg MX
12383738	PURINA EXCELLENT Adulto 7.5kg MX
12383652	PURINA EXCELLENT Adulto 15kg MX
12383653	PURINA EXCELLENT Adulto 20kg MX

<b>PORTAFOLIO PRO PLAN PERRO DIETAS VETERINARIAS</b>	
11056913	PVD OM Canine 2.72Kg
11057296	PVD HA Canine 2.72Kg
11058254	PVD HA Canine 7.48Kg
12379918	PVD NF Canine 2.72Kg
12380055	PVD NF Canine 8.16Kg
12357453	PVD EN Canine 2.72Kg
12357450	PVD EN Canine 8.16Kg
12270555	PVD UR Urinary 2.72 kg
12333477	PVD NC neurocare 2.72 kg
11054875	PVD Fortiflora Perro 30g
11056763	PVD Lata NF Perro 377gr
11062995	PVD Lata EN Perro 377gr
11059041	PVD Lata CN Perro 155gr
11058047	PVD Snack Gentle Snacker 226g
11058049	PVD Lite Snacker 680g

PORTAFOLIO PRO PLAN GATOS DIETAS VETERINARIAS	
11058646	PPVD HA Felino 1.8Kg
11056909	PPVD OM Felino 2.72Kg
11056911	PPVD NF Felino 2.72Kg
12366683	NF Kidney Function Early Care 3.62 kg
12366337	NF Kidney Function Advance Care 3.62 kg
11054874	PVD Fortiflora Gato 30g

#### Requisitos para participar:

1. Ser mayor de edad, residente legal dentro de la República Mexicana con credencial del INE/IFE o documento migratorio vigente.
2. Adquirir producto marcado en su empaque con la leyenda **en la etiqueta "Satisfacción al consumidor"** durante la vigencia de la campaña y en los establecimientos donde se expidan tickets de compra, factura o nota que identifiquen fecha de compra, descripción del producto, nombre y RFC del establecimiento. (No son válidas las notas de remisión que no tengan impresos en su contenido los datos anteriormente indicados).
3. Haber alimentado a tu mascota (perro o Gato) siguiendo las recomendaciones de alimentación escritas en el empaque de los productos participantes y adquiridos.
4. La mascota no consuma el producto, no obstante, se le sirva como el alimento que habitualmente consume.
5. Guardar sin tachaduras ni enmendaduras el ticket, factura o nota de compra del producto Excellent® o ProPlan Veterinary Diets®. **Sin el ticket , factura o nota no podrá realizarse reclamación alguna.**

#### Mecánica para solicitar reembolso por insatisfacción:

Si el consumidor no está satisfecho con el producto Purina Excellent® y Purina Proplan Veterinary Diets®, en virtud de que no lo haya consumido su mascota (perro/gato), no obstante, se le haya servido como su alimento habitual, podrá solicitar el reembolso del costo del producto adquirido cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Llamar al 01800 1120 555 de lunes a viernes de 9 a 18 horas, dentro de los primeros 30 días posteriores a realizar la compra del producto y proporcionar al personal **número telefónico celular (indispensable para las posibles devoluciones)**, domicilio, adicional, deberá indicar raza y tamaño de su mascota (perro).

2. Contestar y concluir un pequeño cuestionario durante la llamada, con duración aproximadamente 15 minutos para entender el motivo por el cual los productos no cumplieron con la satisfacción.
3. Enviar en un máximo de 24 horas naturales contados a partir de concluida la llamada un archivo electrónico legible al correo electrónico indicado por el personal del call center con la identificación oficial con fotografía vigente (INE/IFE- documento migratorio), y ticket(s), factura o nota de compra en buen estado sin tachaduras, enmendaduras y completos del producto Excellent® o ProPlan Veterinary Diets ®.

El ticket de compra, factura o nota deberá tener fecha de expedición dentro de la vigencia de la campaña de satisfacción, así como describir en su contenido el producto adquirido, el establecimiento en donde se realizó la compra y el monto que se pagó por concepto de precio; si el ticket, factura o nota no tiene esta información, no se considerará como válido para efecto de la reclamación de la devolución.

4. En atención a que la mascota no consumió el producto, el consumidor deberá enviar al correo electrónico proporcionado por el call center en un tiempo no mayor a 48 horas a partir de concluida la llamada indicada en el punto 2 , fotografías totalmente visibles del (i) lote, (ii) fecha de caducidad del producto , así como (iii) foto del producto con un contenido no menor del 80% (ochenta por ciento), esto es asumiendo que la mascota no consumió el producto la merma en el contenido total del producto adquirido no debe representar más del 20% (veinte por ciento). En caso de que el consumidor hubiere adquirido varios productos de los referidos en la presente campaña, deberá enviar las fotografías de un bulto con el 80% mínimo atendiendo a lo anterior, y fotos del resto de los bultos si desea sean reembolsados, donde se pueda visualizar que están totalmente sellados tal y como fueron adquiridos en el establecimiento correspondiente.
5. Una vez cumplidos y validados los puntos anteriores, se le informará en un lapso no mayor a 24 horas a partir de recibidas las fotografías vía telefónica al consumidor sobre la procedencia o improcedencia de su reembolso.
6. Solamente se podrá hacer un solo reembolso por persona (consumidor), domicilio, ticket/ nota/ factura registrado. Adicional, el reembolso de los bultos no será efectuado por más de 5 bultos.

#### **Mecánica de entrega del reembolso:**

1. El monto a devolver, será igual al monto pagado por la compra del producto participante de conformidad con la información que contenga el ticket, factura o nota de compra.
2. Una vez informado al consumidor que es procedente su devolución, y determinada la cantidad a devolver, el pago de la devolución se efectuará en

un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la confirmación si procede su devolución.

3. Durante este periodo recibirá por parte de la institución bancaria (BBVA Bancomer) un mensaje de texto SMS con la clave de retiro de 12 dígitos. En caso de no recibirla será necesario se ponga en contacto vía Call center con la Institución Bancaria al número: 5226 2663 desde la Ciudad de México, 01 55 5226 2663 del interior de la Republica, servicio a nivel nacional las 24hrs.
4. Adicionalmente, la responsable de la campaña enviará otro código de seguridad de 4 dígitos vía SMS al participante.
5. Con los números anteriores, el consumidor que hubiese reclamado devolución y que dicho reclamo haya sido declarado procedente, deberá acudir a un cajero electrónico "PRACTICAJA" de su preferencia de la institución bancaria BBVA Bancomer y realizara una operación de retiro sin tarjeta, ingresará los 12 dígitos que Bancomer le hubiese proporcionado y posteriormente ingresara los 4 dígitos (código de seguridad), enviados por el responsable de la investigación de mercado desde el número de teléfono 55 2529 7511 el cajero procesará la información y otorgará al consumidor la devolución objeto de reclamación.
6. Los códigos de devolución tendrán una vigencia de 7 días hábiles. Posterior a esa fecha y no habiendo retiro alguno en los cajeros de BBVA Bancomer, los códigos serán cancelados.

Cualquier falla, anomalía o reporte relacionado con la operación del cajero electrónico, el consumidor deberá ajustarse a los términos y condiciones de reclamación que tenga establecido BBVA Bancomer para sus clientes, cuentahabientes y usuarios.

En caso de pérdida, robo o daño del celular dado de alta, la empresa responsable de la investigación de mercado no se hará responsable de dicha transferencia, perdiendo el participante la posibilidad de recuperar los códigos y por ende el dinero.

Si el código se venciera, el participante deberá comunicarse con el responsable de la investigación de mercado al call center al 01800 1120 555 de lunes a viernes de 9 a 18 horas, a fin de verificar si en la medida de lo posible se puede generar unos nuevos códigos. La gestión anterior tardará hasta 10 días hábiles a partir de que lo solicito el participante.

En el caso de que se expida unos nuevos códigos por segunda ocasión, estos solo serán válidos por 30 días naturales, transcurrido dicho plazo sin que el consumidor haga el retiro de la devolución, los códigos serán anulados y el participante no podrá solicitar una reposición o generación de nuevos códigos, perdiendo el derecho de cobrar la devolución.

#### **Restricciones:**

- ✓ Aplicable a mayores de edad con residencia dentro de la República Mexicana, que cuente con identificación oficial vigente (IFE/ INE o documento migratorio)
- ✓ Se limitará a una devolución /reembolso por persona, ticket, factura, nota de compra y domicilio, en caso de reclamaciones de devolución por parte

de personas diferentes con un mismo domicilio, solamente se atenderá una sola reclamación quedando descalificados los demás.

- ✓ Solo participan productos marcados **con el sticker de “Satisfacción al consumidor”**.
- ✓ La devolución únicamente aplica en los términos indicados en el presente documento.
- ✓ Únicamente podrán ser reembolsados máximo 5 bultos por persona, domicilio, ticket, factura o nota de compra.
- ✓ La simple participación en la presente campaña de satisfacción constituye la aceptación sin reserva alguna de las presentes bases y condiciones , así como del aviso de privacidad disponibles en [www.purinaexcellent.com.mx](http://www.purinaexcellent.com.mx) , [www.proplan.com.mx](http://www.proplan.com.mx) y en 018001120555.

## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

### ***¿Quién será el responsable de sus datos personales?***

**NESTLÉ SERVICIOS CORPORATIVOS, S.A DE C.V.**, como prestador de servicios de Marcas Nestlé, S.A. de C.V., en lo sucesivo “**Nestlé**” con domicilio en Boulevard Miguel de Cervantes Saavedra, número 301, Torre Sur, Planta Baja, Col. Granada, en la Ciudad de México, C.P. 11520; es el responsable del uso, tratamiento y protección de sus datos personales en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

### ***¿Qué datos personales se recabarán?***

Los datos personales que se recabarán en virtud de su participación en la Campaña de Satisfacción al consumidor en lo sucesivo “campaña”, serán de la categoría de: identificación, contacto, así como todos aquellos que se lleguen a desprender de la imagen de su identificación oficial, mismos que en lo sucesivo y en conjunto serán denominados “**datos personales**”.

No recabamos datos personales sensibles.

### ***¿Con qué fines recabaremos y usaremos sus datos personales?***

Los datos personales que recabamos de usted, serán utilizados para las siguientes finalidades:

- **PRIMARIAS** (son indispensables en virtud de su participación en la campaña): (i) registrarlo como participante en la campaña, (ii) realizar todos los procesos o actividades necesarias para realizar la entrega del reembolso o devolución en caso de ser procedente, (iii) contactarlo y ubicarlo con motivo de su participación en la campaña, (iv) realizarle una entrevista/ encuesta acerca de productos del portafolio de Purina®.

- **SECUNDARIAS** (no son indispensables para la encuesta): (i) Solicitarle sus comentarios sobre los productos comercializados bajo las marcas del portafolio de Purina®, (ii) Ofrecerle e informarle sobre productos comercializados bajo las marcas del portafolio de Purina®, así como promociones sobre los mismos, (iii) Realizar actividades publicitarias, mercadotécnicas y de prospección comercial respecto de productos comercializados bajo las marcas del portafolio de Purina®, (iv) realizar estudios de mercado y encuestas.

### ***¿Quién es nuestro oficial de privacidad y cómo contactarlo?***

Nuestro oficial de privacidad es la persona al interior de Nestlé que, en cumplimiento con el artículo 30 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ha sido designada para:

- Fomentar y velar por la protección de los datos personales que tenemos en nuestra posesión.
- Atender los derechos de los titulares de los datos personales.

Para todo lo relacionado con el tratamiento y protección de sus datos personales, usted podrá contactarse con nuestro oficial de privacidad enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [datos.privacidad@mx.nestle.com](mailto:datos.privacidad@mx.nestle.com)

### ***¿Cómo puede negarse a que utilicemos sus datos personales para finalidades secundarias?***

Si usted no desea que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias señaladas, o alguna de ellas, puede negarnos su consentimiento desde este momento enviando su solicitud vía correo electrónico a nuestro oficial de privacidad, quien le indicará el proceso a seguir para el ejercicio de su derecho. Su negativa no afectará las finalidades primarias ni será motivo para dejar de proporcionarle nuestros productos y servicios.

En caso de que el presente aviso de privacidad lo pusieramos a su disposición de manera indirecta, usted contará con un plazo de (cinco) días hábiles para manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias. Si no lo hace, se entenderá que consiente en el tratamiento de los datos personales para dichas finalidades, sin perjuicio de que posteriormente usted decidiera ejercer sus derechos de revocación u oposición en la forma señalada en el presente aviso de privacidad.

### ***¿Transferimos sus datos personales?***

Le informamos que sus datos personales podrán ser transferidos, sin que legalmente se requiera su consentimiento, a las siguientes personas físicas o morales:

- Instituciones bancarias encargadas de realizar la transacción del dinero correspondiente al reembolso o devolución.
- Autoridades a las que debemos comunicar su información personal en virtud de una ley, con la finalidad de cumplir con la normativa correspondiente, así como para el reconocimiento o ejercicio de algún derecho.
- Sociedades de nuestro mismo grupo que operan bajo nuestras mismas políticas y procesos internos de protección de datos personales, con la finalidad de brindarle un mejor servicio y cumplir con nuestra normativa interna. Asimismo, las empresas pertenecientes a nuestro grupo podrán tratar sus datos personales en calidad de encargados nuestros, ya sea que les remitamos su información personal o que dichas empresas la recaben directamente de usted por cuenta y nombre nuestra. Las finalidades del tratamiento por parte de nuestras empresas encargadas, será el cumplimiento de las finalidades primarias y secundarias señaladas en el presente aviso de privacidad.
- Personas físicas o morales con las que tengamos un contrato celebrado o por celebrar, que sea en su interés con la finalidad de otorgarle beneficios.
- En su caso, las demás transferencias contempladas por el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, los datos personales de identificación y contacto podrán ser transferidos a las siguientes personas morales, en cuyos casos sí requerimos nos otorgue su consentimiento:

- Empresas pertenecientes a Grupo Nestlé, con la finalidad de que puedan identificarlo y contactarse con usted para efectos publicitarios, mercadotécnicos y/o de prospección comercial.

Si usted no manifiesta su negativa para que realicemos esta transferencia, entenderemos que nos ha otorgado su consentimiento. Su negativa la puede manifestar desde este momento enviando un correo electrónico a nuestro oficial de privacidad, quien le indicará el procedimiento a seguir para ejercer su derecho.

### ***¿Qué son los derechos ARCO y como ejercerlos?***

En los términos de la normativa aplicable, usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (**A**cceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (**R**ectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (**C**ancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (**O**posición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.



Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través de un correo electrónico dirigido a nuestro oficial de privacidad, quien le informará sobre el procedimiento, requisitos, plazos de respuesta, la forma en que haremos efectivo su derecho, y atenderá cualquier duda, queja o comentario que tenga al respecto.

### ***Mecanismos y procedimiento para revocar su consentimiento.***

En los términos de la normativa aplicable, usted puede revocar el consentimiento que en su caso nos haya otorgado. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos será procedente su solicitud o podremos concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través de un correo electrónico dirigido a nuestro oficial de privacidad, quien le informará sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de este derecho, plazos de respuesta, la forma en que haremos efectivo su derecho, y atenderá cualquier duda, queja o comentario que tenga al respecto.

### ***¿Cómo puedes limitar el uso o divulgación el uso o divulgación de uso información personal?***

Además del procedimiento contemplado en la sección inmediata anterior, usted puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestro oficial de privacidad, en el que solicite su inscripción al “Listado de Exclusión Publicitaria para Clientes de Nestlé”, con el objeto de que NO utilicemos su información personal para finalidades promocionales, publicitarias o mercadotécnicas. Para mayor información al respecto, así como para atender sus dudas, quejas o sugerencias, usted puede contactar vía correo electrónico a nuestro oficial de privacidad.

Asimismo, para los correos electrónicos que le enviemos con finalidades promocionales, mercadotécnicas y/o de publicidad, usted puede manifestar su negativa dando clic a la liga para cancelar suscripción que se acompañará a cada uno de dichos correos.

### ***¿Cómo cuidamos tu información?***

Su información personal será resguardada bajo estricta confidencialidad, y para prevenir razonablemente el uso o divulgación indebida de la misma, hemos implementado medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas de conformidad con la normativa aplicable.

### ***Modificaciones al presente aviso de privacidad.***

Nestlé podrá modificar y/o actualizar el presente aviso de privacidad, informándole al respecto a través del correo electrónico que nos haya proporcionado o bien en el apartado de aviso de privacidad de los sitios web de [www.purinaexcellent.com.mx](http://www.purinaexcellent.com.mx) y , [www.proplan.com.mx](http://www.proplan.com.mx).

Fecha de actualización 24 julio 2018.