# Declaración de privacidad

Esta Declaración de privacidad explica nuestras prácticas, incluyendo tus opciones, en relación con la obtención, utilización y revelación de determinada información, incluida tu información personal, por parte de la [familia de compañías Netflix](https://help.netflix.com/support/2101) ("Netflix").

### Contacto

Si tienes preguntas generales acerca de tu cuenta o acerca de cómo contactar con el Servicio de atención al cliente, visita nuestro centro de ayuda en línea en [https://help.netflix.com](https://help.netflix.com/). Tu proveedor de servicios y controlador de datos de Netflix depende del país de tu suscripción, que puedes consultar en el correo de confirmación de tu suscripción o de tu pago. Si tienes alguna duda específicamente sobre esta Declaración de privacidad, o sobre el uso de tus datos personales, cookies o tecnologías similares, escríbenos a privacy@netflix.com.

El controlador de datos de tu información personal es Netflix International B.V., que es también quien te presta el servicio. Ten en cuenta que, si te pones en contacto con nosotros para que te ayudemos, por tu seguridad y por la nuestra, puede que tengamos que comprobar tu identidad antes de atender tu petición.

### Obtención de información

Recibimos y almacenamos información tuya, como por ejemplo:

* **Información que tú nos facilitas:** Obtenemos la información que tú nos facilitas, incluyendo:
  + tu nombre, dirección de correo electrónico, dirección o código postal, método de pago y número de teléfono. Obtenemos dicha información de varias maneras, incluido cuando la incorporas al usar nuestro servicio, al contactar con nuestro Servicio de atención al cliente, o al participar en encuestas o promociones de marketing;
  + información obtenida si decides publicar reseñas o puntuaciones, gustos y preferencias, configurar tu cuenta o tus preferencias en Tu cuenta, o cuando nos facilites información a través de nuestro servicio o de algún otro modo.
* **Información que obtenemos automáticamente:** Obtenemos información sobre ti y sobre tu uso de nuestro servicio, de tus interacciones con nosotros y nuestra publicidad, así como información relacionada con tu ordenador u otro dispositivo utilizado para acceder a nuestro servicio (como consolas de videojuegos, TVs inteligentes, teléfonos móviles o decodificadores). Esta información incluye:
  + tu actividad en el servicio Netflix, como selección de títulos, historial de visionados y consultas de búsqueda;
  + detalles relacionados con tus interacciones con el Servicio de atención al cliente, como la fecha, la hora y el motivo de contactar con nosotros, transcripciones de cualquier conversación por chat y, si nos llamas, tu número de teléfono y grabaciones de las llamadas;
  + identificadores de aparatos u otros identificadores únicos, características de aparatos y programas informáticos (como el tipo y la configuración), información de conexión, estadísticas de vistas de páginas, URL de referencia, dirección IP (que puede proporcionarnos tu ubicación aproximada), navegador e información estándar del registro del servidor web;
  + información obtenida mediante la utilización de cookies, contadores de visitas a la web y otras tecnologías, que incluye datos de publicidad (tales como información sobre la disponibilidad y entrega de anuncios, la URL del sitio, así como la fecha y hora). Para más detalles, consulta nuestra sección Cookies y publicidad en Internet.
* **Información de otras fuentes:** Podremos completar la anterior información con otra que obtengamos de otras fuentes, como por ejemplo la facilitada por proveedores de datos tanto en modo en línea como en modo desconexión. Dicha información complementaria podría incluir datos demográficos, datos acerca de intereses y comportamientos de navegación por Internet.

### Uso de la información

Utilizamos la información para prestar, analizar, administrar, mejorar y personalizar nuestros servicios y acciones de marketing, entre otros para procesar tu registro, tus pedidos y tus pagos, así como para comunicarnos contigo en relación con este y otros temas. Por ejemplo, usamos la información para:

* determinar tu ubicación geográfica general, facilitar contenido localizado, facilitarte recomendaciones personalizadas y a medida de visionado de películas y series de TV que consideremos amenas, determinar tu proveedor de servicio de Internet y ayudarnos a responder consultas y peticiones rápida y eficazmente;
* prevenir, detectar e investigar actividades potencialmente prohibidas o ilegales, incluido el delito de estafa, y hacer cumplir nuestros términos (tales como establecer los requisitos para pruebas gratuitas);
* analizar y entender nuestra audiencia, mejorar nuestro servicio (incluidas nuestras experiencias de interfaces de usuario) y optimizar la selección de contenido, los algoritmos de recomendaciones y la entrega;
* comunicar contigo acerca de nuestro servicio (por ejemplo mediante correo electrónico, notificaciones automáticas, mensajes de texto y canales de mensajería en línea), para poder enviarte noticias sobre Netflix, detalles de nuestras nuevas prestaciones y contenidos disponibles en Netflix, y ofertas especiales, anuncios promocionales y encuestas de satisfacción, y para ayudarte en solicitudes operacionales tales como peticiones de restablecimiento de contraseña. Consulta la sección "Opciones" de esta Declaración de privacidad para saber cómo configurar o cambiar tus preferencias de comunicación.

### Revelación de la información

Revelamos tu información a terceros para determinados fines, tal y como se describe a continuación:

* **La familia de compañías Netflix:** compartimos tu información entre la familia de compañías Netflix (<https://help.netflix.com/support/2101>) si es necesario para: procesar y almacenar datos; proporcionarte acceso a nuestro servicio; proporcionar atención al cliente; tomar decisiones acerca de mejoras del servicio y desarrollo de contenidos; y para otros fines descritos en la sección de Uso de la información de esta Declaración de privacidad.
* **Proveedores de servicios:** empleamos a otras compañías, agentes o contratistas ("Proveedores de servicios") para prestar servicios en nuestro nombre o para ayudarnos con los servicios que te prestamos. Por ejemplo, contratamos Proveedores de servicios para prestar servicios de marketing, de publicidad, de comunicaciones, de infraestructura y de informática, para personalizar y optimizar nuestro servicio, para procesar transacciones con tarjetas de crédito u otros métodos de pago, prestar servicios de atención al cliente, cobrar deudas, analizar y mejorar datos (como, por ejemplo, datos sobre interacciones de usuarios con nuestro servicio), y procesar y administrar encuestas de satisfacción. Durante la prestación de tales servicios, estos Proveedores de servicios pueden acceder a tu información personal o a otro tipo de información. No autorizamos a dichos proveedores a utilizar o revelar tu información personal excepto la relacionada con la prestación de sus servicios.
* **Ofertas promocionales:** podemos ofrecer promociones conjuntas o programas que, para que participes, nos exigirá compartir tu información con terceros. Para realizar este tipo de promociones, podemos compartir tu nombre y otra información relacionada con el cumplimiento del incentivo. Ten en cuenta que estos terceros son responsables de sus propias prácticas de privacidad.
* **Protección de Netflix y otros:** Netflix y sus Proveedores de servicios pueden revelar o de otra manera usar tu información personal y de otra clase si consideran razonablemente que tal revelación es necesaria para (a) cumplir con cualquier legislación vigente, reglamento, procedimiento, o requisito administrativo, (b) hacer cumplir términos de uso aplicables, como la investigación de sus potenciales infracciones, (c) detectar, evitar o por algún otro procedimiento abordar actividades ilegales o sospechosas de ilegalidad (como estafas en el pago), problemas técnicos o de seguridad, o (d) protegerse contra daños en los derechos, en la propiedad o en la seguridad de Netflix, de sus usuarios o del público, según lo exija o lo permita la legislación.
* **Cesiones empresariales:** en relación con cualquier reorganización, reestructuración, fusión o venta, u otra transmisión de activos, cederemos información, incluida la de tipo personal, siempre y cuando la parte receptora acepte tratar tu información personal de una manera que se ajuste a nuestra Declaración de privacidad.

Cuando con ocasión de un intercambio de información transfiramos información personal a países ajenos al Espacio Económico Europeo y a otras zonas que cuenten con leyes integrales de protección de datos, nos aseguraremos de que la información se transfiere de acuerdo con esta Declaración de privacidad y de que lo permite la legislación vigente en materia de protección de datos.

También puedes optar por revelar tu información de las siguientes maneras:

* Cuando utilices el servicio Netflix, tendrás la oportunidad de mostrar públicamente reseñas u otro tipo de información, y dicha información que tú divulgues podría ser usada por terceros;
* Determinadas partes de nuestro servicio pueden contener una herramienta que te da la opción de compartir información por correo electrónico, mensajes de texto o aplicaciones de redes sociales o de otro tipo de intercambio, mediante el uso de clientes y aplicaciones en tu dispositivo inteligente;
* Los complementos de redes sociales (entre otros los ofrecidos por Facebook, Twitter, Pinterest y Google) te permiten compartir información en tales plataformas.

Los complementos y las aplicaciones de redes sociales funcionan bajo la dirección de las propias redes sociales, y están sujetos a sus términos de uso y políticas de privacidad.

### Acceso a tu cuenta y perfiles

Para proporcionarte un fácil acceso a tu cuenta y ayudarte a administrar el servicio Netflix, usamos tecnología que nos permite reconocerte como el titular de la cuenta y facilitarte acceso directo a tu cuenta sin tener que introducir ninguna contraseña u otra identificación de usuario cuando vuelvas a acceder al servicio Netflix. Puedes optar por no aprovechar esta función en tu ordenador desmarcando la casilla "Recordarme en este dispositivo" cuando inicies la sesión al sitio web.

Para eliminar el acceso a tu cuenta de Netflix desde tus dispositivos: (a) visita "Tu cuenta", selecciona "Cerrar sesión en todos los dispositivos" y sigue las instrucciones para desactivar tus dispositivos (ten en cuenta que la desactivación no se produce inmediatamente) o (b) borra la configuración de Netflix en tu dispositivo (los pasos pueden variar según el dispositivo, y la opción no está disponible en todos ellos). Siempre que puedan, los usuarios de dispositivos públicos o compartidos deberán cerrar la sesión al finalizar cada visita. Si vendes o devuelves un ordenador o un dispositivo compatible con Netflix, antes deberás cerrar la sesión y desactivar el dispositivo. Si no mantienes la seguridad de tu contraseña o dispositivo, no lo desactivas o no cierras la sesión, los siguientes usuarios podrían acceder a tu cuenta, que incluye tu información personal.

Si compartes o de algún otro modo permites a otros acceder a tu cuenta, estos podrán ver tu información (incluso en algunos casos información de tipo personal) como tu historial de visionados, puntuaciones, reseñas e información de tu cuenta (entre otros, tu dirección de correo electrónico u otra información de "Tu cuenta"). Esto también es cierto incluso si utilizas nuestra función de perfiles.

El apartado Perfiles permite que diferentes miembros de tu hogar tengan una experiencia Netflix diferente y personalizada, construida alrededor de las películas y series de TV de las que disfrutan, tales como recomendaciones personalizadas e historiales de visionado separados. Ten en cuenta que los perfiles son de libre acceso para cualquiera que use tu cuenta de Netflix, de modo que cualquiera que pueda acceder a ella puede navegar y/o usar, editar o borrar cualquier perfil. Te recomendamos que se lo expliques a quienes tengan acceso a tu cuenta y, si no deseas que usen o actualicen tu perfil, asegúrate de hacérselo saber.

### Opciones

Si no quieres recibir determinadas comunicaciones por correo electrónico o mensajes de texto, simplemente accede a la página de la configuración de correos y mensajes de texto en la sección de "Tu cuenta" de nuestro sitio web, y desmarca los elementos que desees dar de baja. Alternativamente, haz clic en el enlace "dar de baja" en el correo electrónico o responde STOP (o lo que se indique) al mensaje de texto. Ten en cuenta que no puedes dar de baja determinada correspondencia, como mensajes acerca de los movimientos de tu cuenta.

Puedes optar por recibir notificaciones automáticas de Netflix. Si posteriormente decides que ya no deseas recibir estas notificaciones, puedes desconectarlas a través de la función configuración de tu dispositivo móvil.

Para elegir opciones en relación con cookies establecidas en nuestro sitio web, así como otros tipos de seguimiento en línea y publicidad en Internet, consulta la sección "Cookies y publicidad en Internet" (más adelante).

### Tu información y tus derechos

Puedes solicitar acceso a tu información personal, y corregir o actualizar la que tengamos sobre ti que esté anticuada o sea incorrecta.

Puedes hacer esto fácilmente visitando el apartado "Tu cuenta" de nuestro sitio web, desde donde puedes acceder a una amplia variedad de información sobre tu cuenta y actualizarla, incluida tu información de contacto, tu información de pagos a Netflix, e información diversa relacionada con tu cuenta (como los contenidos que hayas visionado y valorado y tus reseñas). Para acceder a "Tu cuenta", debes iniciar la sesión. También puedes solicitar que borremos información personal que tengamos sobre ti.

Si quieres hacer alguna petición o tienes alguna otra pregunta acerca de nuestras prácticas de privacidad, ponte en contacto con nosotros en privacy@netflix.com. Consulta también la sección "Opciones" de esta Declaración de privacidad para más opciones acerca de tu información.

Podemos rechazar peticiones que no sean razonables o que la ley no exija, incluyendo aquellas que resulten extremadamente poco prácticas, requieran un esfuerzo técnico desproporcionado o pudieran exponernos a riesgos operativos como fraudes con las pruebas gratuitas. Podemos conservar información requerida o permitida por las leyes y normativas vigentes, incluyendo respetar tus elecciones, para fines relacionados con la facturación o registros y para cumplir los propósitos descritos en esta Declaración de privacidad.

### Seguridad

Empleamos medidas administrativas, lógicas, físicas y de gestión razonables para salvaguardar tu información personal contra pérdidas, sustracción o acceso, uso o modificación no autorizados. Lamentablemente, no se puede garantizar el 100 % de seguridad de ningún tipo de medidas que se proporcionen. En este sentido no podemos garantizar la seguridad de tu información.

### Otros sitios web, plataformas y aplicaciones

El servicio Netflix puede proporcionarse y/u ofrecer funciones (como controles por voz) a través de plataformas operadas por terceros o contener enlaces a sitios operados por terceros cuyas políticas acerca de la gestión de información pueden diferir de las nuestras. Por ejemplo, puede ser que tengas acceso al servicio Netflix a través de plataformas como consolas de videojuegos, TVs inteligentes, aparatos móviles, decodificadores u otros dispositivos con conexión a Internet. Estas plataformas y sitios web tienen declaraciones de privacidad, políticas de datos, así como avisos y términos de uso, separados e independientes, que te recomendamos que leas detenidamente. Además, puedes encontrarte con aplicaciones de terceros que interactúen con el servicio de Netflix.

### Menores

Para suscribirte al servicio Netflix debes ser mayor de 18 años. En determinadas jurisdicciones, la mayoría de edad puede ser superior a los 18 años, en cuyo caso debes cumplir este requisito para poder ser suscriptor. Aunque los menores de 18 años pueden utilizar el servicio, solo pueden hacerlo con implicación, supervisión y aprobación de sus progenitores o tutores.

### Modificaciones de esta Declaración de privacidad

Actualizaremos esta Declaración de privacidad ocasionalmente y en respuesta a requerimientos derivados de cambios legales, reglamentarios u operativos. Te avisaremos de tales cambios (incluida su entrada en vigor) de acuerdo con la ley. Tu uso continuado del servicio Netflix después de que dichas actualizaciones entren en vigor equivaldrá a la aceptación de tales cambios. Si no aceptas ninguna actualización de esta Declaración de privacidad, puedes cancelar tu uso del servicio Netflix. Para ver cuándo se actualizó por última vez esta Declaración de privacidad, consulta a continuación la sección "Última actualización".

### Cookies y publicidad en Internet

Tanto nosotros como nuestros proveedores de servicios utilizamos cookies y otras tecnologías (tales como contadores de visitas a la web) por diversas razones. Por ejemplo, utilizamos cookies para acceder a Netflix y otras tecnologías para hacer fácil el acceso a nuestros servicios recordándote cuando vuelves, para proporcionar y analizar nuestros servicios, para aprender más acerca de otros usuarios y sus posibles intereses, y para prestar y personalizar servicios de marketing y publicidad. Queremos que estés informado acerca de nuestro uso de estas tecnologías, de modo que este aviso explica los tipos de tecnología que utilizamos, qué hacen y cuáles son tus opciones acerca de su uso.

1. **¿Qué son las cookies?**
2. Las cookies son pequeños archivos de datos que normalmente se almacenan en tu dispositivo cuando navegas y usas sitios web y servicios en línea. Su uso está generalizado para hacer que funcionen las páginas web, o para que lo hagan de modo más eficaz, así como para proporcionar información y ayudar en la personalización del servicio o de la publicidad.
3. Las cookies no son la única tecnología que permite esta funcionalidad: también usamos otras tecnologías similares. Véase a continuación más información y ejemplos.
4. **¿Por qué Netflix utiliza cookies?**
5. Tanto nosotros como nuestros Proveedores de servicios podemos utilizar las siguientes clases de cookies:
   * **Cookies esenciales:** Estas cookies son estrictamente necesarias para ofrecer nuestro sitio web o nuestro servicio en línea. Por ejemplo, tanto nosotros como nuestros Proveedores de servicio pueden utilizar cookies para autenticar e identificar a nuestros suscriptores cuando usan nuestro sitio web y nuestras aplicaciones para que podamos prestarles nuestro servicio. También nos ayudan a aplicar nuestros Términos de uso, evitar estafas y mantener la seguridad de nuestro servicio.
   * **Cookies de rendimiento y funcionamiento:** Estas cookies no son esenciales, pero nos ayudan a personalizar y mejorar tu experiencia en línea con Netflix. Por ejemplo, nos ayudan a recordar tus preferencias y evitar que tengas que volver a introducir la información que previamente ya has introducido (por ejemplo, durante el alta como suscriptor). También utilizamos estas cookies para obtener información (como páginas populares, tipos de conversión, patrones de visionado, seguimiento de vínculos y otra información) acerca del uso que hacen nuestros visitantes del servicio Netflix para que podamos mejorar y personalizar nuestra página web y nuestro servicio y llevar a cabo la investigación de mercado. El borrado de este tipo de cookies producirá un funcionamiento limitado de nuestro servicio.
   * **Cookies de publicidad:** Estas cookies utilizan información acerca de tu visita a este y a otros sitios web, como las páginas que visitas, tu uso de nuestro servicio o tu respuesta a correos electrónicos y anuncios, para enviarte los anuncios más relevantes para ti. Esta clase de anuncios se conoce como "Publicidad basada en intereses". Muchas de las cookies de publicidad asociadas a nuestro servicio pertenecen a nuestros Proveedores de servicios.
6. **¿Cómo puedo ejercer mis opciones acerca de cookies y de otras modalidades de seguimiento en línea?**
7. Para obtener más información acerca de las cookies establecidas en nuestro sitio web, así como de otras modalidades de seguimiento en línea (incluida la obtención por terceros de información de tus actividades en línea a lo largo del tiempo y a través de los sitios web de terceros), y para ejercer tus opciones acerca de dichas cookies, [haz clic aquí](https://c.betrad.com/netflix/customlink.html?locale=es-ES). En este momento no respondemos a indicaciones de "no hacer seguimiento" ("do not track") de navegadores web.
8. **¿Cómo usa Netflix los contadores de visitas y otras tecnologías?**
9. Los contadores de visitas (también conocidos como clear gifs o gifs transparentes, y pixel tags o etiquetas rastreadoras) funcionan con frecuencia conjuntamente con otras cookies. Tanto nosotros como nuestros Proveedores de servicio los podemos utilizar con fines parecidos a los de las cookies, como entender y mejorar el uso de nuestro servicio, mejorar el rendimiento del sitio, controlar el tráfico de visitas y acciones en nuestro sitio, y entender las interacciones con nuestro marketing (incluidos el correo electrónico y los anuncios en línea en sitios de terceros). Dado que los contadores de visitas funcionan con frecuencia integrados en las cookies, rechazarlas impedirá muchas veces la efectividad de dichos contadores de visitas.
10. Utilizamos otras tecnologías similares a las cookies, como almacenamiento y complementos de navegador (por ejemplo, HTML5, IndexedDB, y WebSQL). Al igual que las cookies, algunas de estas tecnologías pueden almacenar pequeñas cantidades de datos en tu dispositivo. Podemos utilizar estas y otras tecnologías varias para fines parecidos a los de las cookies, como hacer cumplir nuestros términos, evitar estafas, y analizar el uso de nuestro servicio. Hay varias maneras de ejercer tus opciones acerca de estas tecnologías. Por ejemplo, algunos navegadores populares ofrecen la posibilidad de limpiar la memoria del navegador, normalmente en la zona de configuración o preferencias. Consulta la función de ayuda de tu navegador o la zona de atención para saber más. Otras tecnologías, como la memoria de Silverlight, pueden limpiarse de la aplicación.

**Última actualización:** 1 de enero de 2017

Puedes ver la versión anterior de este documento en [www.netflix.com/privacyupdates](https://www.netflix.com/privacyupdates).