

Cómo usar Netflix en tu computadora o tablet con Windows

Conoce las características de Netflix en tu computadora o tablet con Windows, y cómo configurar tu cuenta y cerrar sesión.

¿No sabes si tu dispositivo es compatible con Netflix? Sigue los pasos detallados en la sección “Configuración de Netflix”, incluida a continuación. Puedes ver Netflix en computadoras o tablets con Windows desde un navegador web o la app de Netflix para Windows 10 y versiones posteriores.

Configuración de Netflix

Navegador web :

1. Ve a netflix.com.
2. Haz clic en **Iniciar sesión**. Si no eres miembro de Netflix, [obtén más información sobre cómo suscribirte](#).
3. Ingresa tu email o número de teléfono y contraseña de Netflix.
4. Haz clic en **Iniciar sesión**.

App de Netflix para Windows 10 y versiones posteriores

La app de Netflix para Windows requiere la instalación del navegador Microsoft Edge. [Ve a Microsoft Store para instalar Edge](#).

1. Haz clic en **Inicio** y selecciona **Tienda**.
2. Selecciona **Buscar**.
3. Escribe **Netflix** en el cuadro de búsqueda y presiona **Intro**.
4. Selecciona **Netflix** en los resultados de la búsqueda.

5. Selecciona **Instalar**.

Si se te solicita iniciar sesión, usa tu información de Microsoft para hacerlo.

6. Vuelve al menú **Inicio**.

7. Selecciona la aplicación de **Netflix**.

8. Selecciona **Iniciar sesión**.

Si no eres miembro, **suscríbete a Netflix**.

9. Introduce tu email y contraseña de Netflix.

10. Selecciona **Iniciar sesión**.

Características de Netflix

Netflix está disponible en las computadoras y tablets con Windows que utilizan un **navegador compatible** o la app de Netflix para Windows 10 y versiones posteriores. Entre las características de streaming de Netflix en las computadoras y tablets con Windows, se incluyen las siguientes:

Navegación

Examinar filas de carátulas de películas: la página principal muestra filas de las series y películas que puedes explorar.

Buscar: busca títulos específicos de películas o series, actores, directores o géneros desde el cuadro de búsqueda ubicado en la esquina superior derecha.

Páginas de películas o series: desplázate sobre una carátula de una película o serie para ver información adicional, como una sinopsis breve, el año de producción o la clasificación por edad. Para obtener toda la información, haz clic en el título situado dentro de la ventana (o tócalo).

Reproducción: para reproducir una serie o una película, haz clic en una carátula. Durante la reproducción del video, usa la barra deslizante ubicada en la parte inferior de la pantalla del reproductor para adelantar, retroceder o ver más opciones. Para salir de la reproducción de video, selecciona el botón de volver, ubicado en la esquina superior izquierda de la pantalla. Si la barra

deslizante o el botón de volver no están visibles en la pantalla, mueve el cursor hasta que aparezcan.

Subtítulos y audio alternativo

Selecciona el ícono de **Audio y subtítulos** para elegir el audio en idioma alternativo o activar los subtítulos disponibles.

En el caso de computadoras con Windows compatibles con Dolby Atmos, determinadas series y películas están disponibles con audio **Dolby Atmos** al usar el navegador Edge o la app de Netflix para Windows.

Resolución de video

Las computadoras con Windows admiten el uso de Netflix con estas calidades de video:

Navegador o app de Netflix	Resolución máxima de video
Google Chrome	Hasta Full HD (1080p)

Microsoft Edge	Hasta Ultra HD (4K o 2160p) con HDR*
Mozilla Firefox	Hasta Full HD (1080p)
Opera	Hasta Full HD (1080p)
App de Netflix para Windows	Hasta Ultra HD (4K o 2160p) con HDR*

*En los dispositivos que cumplen con los requisitos del sistema Ultra HD (4K) o rango dinámico (HDR) detallados en las siguientes secciones.

Si bien Netflix podría seguir funcionando en algunos navegadores no indicados aquí, es posible que no ofrezcan la mejor experiencia y causen problemas o errores.

Netflix en Ultra HD

Para ver Netflix en Ultra HD en tu computadora o tablet con Windows, debes cumplir estos requisitos:

Tener un **plan de Netflix** que permita ver en Ultra HD con la **calidad de reproducción de video** configurada en **Automática** o **Alta**.

Una **conexión a internet con una velocidad estable** de al menos 15 Mbps.

Windows 10 o Windows 11 con las últimas actualizaciones instaladas.

Un **navegador compatible con Netflix** o la app de Netflix para Windows.

Tener la extensión de video HEVC más reciente instalada.

Nota: Muchos dispositivos con Windows 10 y Windows 11 tienen la extensión de video HEVC preinstalada. Algunas computadoras requieren que se realice **una compra independiente a través de Microsoft** para instalarla. Si tienes dudas o necesitas ayuda para instalar extensiones de video, sigue **estos pasos** o comunícate con el fabricante del dispositivo.

Una o más de estas unidades de procesamiento de gráficos (GPU) que admitan Ultra HD:

GPU Nvidia GeForce que cumpla con **estos requisitos**.

GPU AMD Radeon serie RX 400 o posterior.

CPU Intel Core de 7.ª generación o posterior, o CPU con AMD Ryzen.

Nota: Es posible que sea necesario instalar los controladores de gráficos más recientes para poder ver Netflix en Ultra HD.

Una pantalla incorporada que admita 4K a 60 Hz o un monitor externo que admita 4K a 60 Hz y sea compatible con HDCP 2.2.

En el caso de tener varias pantallas conectadas, cada pantalla activa también debe cumplir con estos requisitos.

Para obtener ayuda para comprobar si se cumplen estos requisitos, comunícate con el fabricante de tu computadora o pantalla.

Netflix en HDR

Para ver Netflix en HDR en tu computadora con Windows, debes cumplir estos requisitos:

Tener un **plan de Netflix** que permita ver en HDR con la **calidad de reproducción de video** configurada en Automática o Alta.

Una **conexión a internet con una velocidad estable** de al menos 15 Mbps.

Windows 10 o Windows 11 con las últimas actualizaciones instaladas.

Un **navegador compatible con Netflix** o la app de Netflix para Windows.

Tener la extensión de video HEVC más reciente instalada.

Nota: Muchos dispositivos con Windows 10 y Windows 11 tienen la extensión de video HEVC preinstalada. Algunas computadoras requieren que se realice **una compra independiente a través de Microsoft** para instalarla. Si tienes dudas o necesitas ayuda para instalar extensiones de video, sigue **estos pasos** o comunícate con el fabricante del dispositivo.

Una o más de estas unidades de procesamiento de gráficos (GPU) que admitan HDR:

GPU Nvidia GeForce que cumpla con **estos requisitos**.

GPU AMD Radeon serie RX 400 o posterior.

CPU Intel Core de 7.^a generación o posterior, o CPU con AMD Ryzen.

Nota: Es posible que sea necesario instalar los controladores de gráficos más recientes para poder ver Netflix en HDR.

Una pantalla o pantalla externa con el modo HDR habilitado, que cumpla con **estos requisitos para HDR en Windows**.

En el caso de tener varias pantallas conectadas, cada pantalla activa también debe cumplir con estos requisitos.

Para obtener ayuda para comprobar si se cumplen estos requisitos, comunícate con el fabricante de tu computadora o pantalla.

Cerrar sesión en Netflix

Para cerrar sesión en tu cuenta de Netflix desde tu dispositivo, sigue estos pasos.

Sitio web de Netflix

1. En el navegador que usas para ver Netflix, visita **netflix.com**.
2. En la pantalla de inicio de Netflix, desplázate sobre el ícono del perfil, ubicado en la esquina superior derecha de la página.
3. Selecciona **Cerrar sesión en Netflix**.
4. Cerraste sesión en tu cuenta de Netflix.

Nota: Al seguir estos pasos, solo se cerrará la sesión de Netflix en tu navegador actual. Si iniciaste sesión en tu cuenta de Netflix en más de un navegador, tendrás

que repetir estos pasos en todos los navegadores que hayas utilizado para acceder a Netflix.

App de Netflix para Windows 10 y versiones posteriores

1. En la app de Netflix, desplázate sobre el ícono del perfil, ubicado en la esquina superior derecha.
2. Selecciona **Cerrar sesión en Netflix**.
3. Cerraste sesión en tu cuenta de Netflix.

Términos de uso de Netflix

Netflix brinda un servicio de membresía personalizado que permite a nuestros miembros acceder a contenido de entretenimiento (el «contenido de Netflix») a través de internet en ciertas TV, computadoras y otros dispositivos conectados a internet («dispositivos listos para Netflix»).

El proveedor del servicio de Netflix es Netflix Inc. Los presentes Términos de uso rigen la utilización que haga de nuestro servicio. Según se utilicen en estos Términos de uso, «el servicio de Netflix», «nuestro servicio» o «el servicio» se refieren al servicio personalizado brindado por Netflix para descubrir y acceder al contenido de Netflix, incluidas todas las características y funcionalidades, recomendaciones y críticas, nuestros sitios web y las interfaces de usuario, así como todo el contenido y software asociado a nuestro servicio. Las referencias a «usted» en estos Términos de uso señalan al miembro que creó la cuenta de Netflix y al que se le facturan los cargos a través de su Forma de pago.

1. Membresía

1.1. Su membresía de Netflix continuará hasta que la cancele. Para usar el servicio de Netflix, debe tener acceso a internet y un dispositivo listo para Netflix, y proporcionar una o más Formas de pago. «Forma de pago» significa una forma de pago actual, válida y aceptada, que pueda actualizarse periódicamente y que admita pagos a través de su cuenta con terceros. A menos que cancele su membresía antes de la fecha de facturación, nos autoriza a cobrarle la cuota de membresía del siguiente ciclo de facturación a su Forma de pago (ver «Cancelación» a continuación).

1.2. Podemos ofrecer una gran variedad de planes de membresía, incluidas las membresías que se ofrecen a través de terceros junto con la provisión de

sus propios productos y servicios. No somos responsables por los productos y servicios provistos por dichos terceros. Ciertos planes de membresía pueden incluir diversas condiciones y limitaciones, las cuales se aclaran en el acuerdo de suscripción o en otras comunicaciones. Podrá encontrar la información específica sobre su membresía de Netflix visitando el sitio web netflix.com y haciendo clic en el vínculo «Cuenta», disponible en la parte superior de las páginas bajo su nombre de perfil.

2. **Ofertas promocionales.** Ocasionalmente, podríamos hacer ofertas especiales de promociones, planes o membresías («Ofertas»). Netflix determina los requisitos para acceder a la Oferta a su exclusivo criterio, y nos reservamos el derecho de revocar una Oferta y suspender su cuenta si determinamos que usted no es elegible. Los miembros de hogares con una membresía de Netflix existente o reciente podrían no ser elegibles para ciertas Ofertas introductorias. Podemos utilizar información como el Id. del dispositivo, la forma de pago o la dirección de email de la cuenta utilizada con una membresía de Netflix existente o reciente para determinar la elegibilidad de la Oferta. Los requisitos de elegibilidad y otras limitaciones y condiciones se le informarán cuando se suscriba a la Oferta o en otras comunicaciones puestas a su disposición.

3. **Facturación y cancelación**

3.1. Ciclo de facturación. La cuota de membresía por el servicio de Netflix y cualquier otro cargo en el que incurra en relación con el uso que haga del servicio de Netflix, como los impuestos y las tarifas de cualquier posible transacción, se cobrarán mediante su Forma de pago en la fecha de pago específica indicada en la página «Cuenta». La duración de su ciclo de facturación dependerá del tipo de plan de membresía que haya seleccionado al suscribirse al servicio. En ciertos casos, su fecha de pago podría cambiar, por ejemplo, si no se pudo hacer el cobro con su Forma de pago satisfactoriamente, cuando cambie su plan de membresía, o si su membresía de pago comenzó un día que no está incluido en un determinado mes. Visite el sitio web netflix.com y haga clic en el vínculo «Información de facturación» en la página «Cuenta» para ver su próxima fecha de pago. Podemos autorizar su Forma de pago antes del cobro de los cargos relacionados con la membresía o el servicio a través de varios métodos, e incluso autorizarla durante aproximadamente un mes de servicio desde su registro. Si se suscribió a Netflix usando su cuenta con un tercero como Forma de pago, puede encontrar la información sobre la facturación de su membresía de Netflix en su cuenta del servicio del tercero correspondiente.

3.2. Formas de pago. Para usar el servicio de Netflix, debe proveer una o más Formas de pago. Nos autoriza a hacer cargos a cualquier Forma de

pago asociada con su cuenta en caso de rechazo o indisponibilidad de su Forma de pago principal para cobrar el cargo de su membresía. Cualquier cargo pendiente le corresponderá a usted. Si el pago no se pudiera hacer satisfactoriamente, debido a la fecha de vencimiento, la falta de fondos u otros motivos, y si usted no cancela su cuenta, podemos suspender su acceso al servicio hasta que obtengamos una Forma de pago válida. Para algunas Formas de pago, el emisor puede cobrarle ciertos cargos, como cargos de transacción extranjera u otros cargos relacionados con el procesamiento de su Forma de pago. Los impuestos locales varían en función de la Forma de pago usada. Consulte con el proveedor de servicios de su Forma de pago para obtener información.

3.3. Actualización de sus Formas de pago. Usted puede actualizar su Forma de pago en la página «Cuenta». También podemos actualizar su Forma de pago usando la información provista por los proveedores de servicios de pago correspondientes. Luego de cualquier actualización, nos autoriza a emitir cargos a las Formas de pago correspondientes.

3.4. Cancelación. Puede cancelar la membresía de Netflix en cualquier momento, y continuará teniendo acceso al servicio hasta el final de su periodo de facturación. En caso de que cancele su membresía voluntariamente (sin causa), los pagos no son reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por los periodos de membresía utilizados parcialmente o por el contenido de Netflix no usado. Para cancelar, visite la página «Cuenta» y siga las instrucciones de cancelación. Si cancela su membresía, su cuenta se cerrará automáticamente al final de su periodo de facturación actual. Para ver cuándo se cerrará su cuenta, haga clic en «Información de facturación» en la página «Cuenta». Si se suscribió a Netflix usando su cuenta con un tercero como Forma de pago y desea cancelar su membresía de Netflix, es posible que tenga que hacerlo a través de dicho tercero, ya sea visitando su cuenta con el tercero correspondiente para desactivar su renovación automática o cancelando la suscripción al servicio de Netflix a través de ese tercero.

3.5. Cambios en el precio y planes de membresía. Podemos cambiar nuestros planes de membresía y el precio de nuestro servicio de vez en cuando. Le informaremos los cambios en el precio del servicio o en sus planes de membresía con al menos un mes de anticipación a la fecha de entrada en vigencia. Si no desea aceptar el cambio de precio o la modificación del plan, puede cancelar su membresía antes de que el cambio entre en vigor.

4. Servicio de Netflix

4.1. Usted debe tener al menos 18 años de edad para convertirse en miembro del servicio de Netflix. Los menores solamente pueden usar el servicio bajo la supervisión de un adulto.

4.2. El servicio de Netflix y todo el contenido al que se accede en él son solo para uso personal, no comercial, y no deben compartirse con otras personas que no sean miembros de su hogar, a menos que su plan de membresía lo permita. Durante su membresía de Netflix, le otorgamos un derecho limitado, no exclusivo e intransferible para acceder al servicio y al contenido de Netflix. Más allá de esto, no se le transferirá ningún otro derecho, título o interés. Usted acepta que no usará el servicio para presentaciones públicas.

4.3. Usted puede acceder al contenido de Netflix principalmente en el país donde estableció su cuenta y solo en los lugares geográficos en los que ofrecemos nuestro servicio y donde se tenga licencia para ese contenido. El contenido disponible puede variar según la ubicación geográfica y cambia periódicamente. La cantidad de dispositivos en los que puede ver simultáneamente depende del plan de membresía elegido y se especifica en la página «Cuenta».

4.4. El servicio de Netflix, incluido el catálogo de contenido, se actualiza regularmente, y podemos ofrecer a nuestros usuarios la oportunidad de ver eventos en vivo o eventos especiales (incluso la repetición de dicho contenido) o de disfrutar de nuevas funciones adicionales. Dicho contenido y las nuevas funciones pueden contener espacios para comerciales y otros tipos de mensajes comerciales. Netflix no avala ni patrocina ningún producto o servicio anunciado, y cualquier interacción con los anunciantes, incluso a través de la interacción con anuncios interactivos, es por elección suya y a su propio riesgo. Además, probamos regularmente varios aspectos de nuestro servicio, tales como nuestros sitios web, las interfaces de usuario y las funciones promocionales. Usted puede desactivar en cualquier momento su participación en pruebas visitando la página «Cuenta» y cambiando la configuración de «Participación en pruebas».

4.5. Parte del contenido de Netflix está disponible para descarga temporal y para ver offline en ciertos dispositivos compatibles («Títulos offline»). Se aplican restricciones, incluidas las restricciones a la cantidad de Títulos offline por cada cuenta, la cantidad máxima de dispositivos que pueden contener Títulos offline, el período en el cual deberá comenzar a ver los Títulos offline y cuánto tiempo permanecerán accesibles los Títulos offline. Es posible que algunos Títulos offline no se puedan reproducir en determinados países y que, si se conecta en un país en el que no se puede hacer streaming de ese Título offline, dicho título no se pueda reproducir mientras esté en ese país.

4.6. Usted acepta usar el servicio de Netflix, incluidas todas las características y funcionalidades asociadas con el mismo, conforme a lo establecido en todas las leyes, normas y reglamentaciones vigentes, o conforme a cualquier restricción al uso del servicio o su contenido. Excepto por lo expresamente autorizado por nosotros, usted acepta no:

(i) archivar, reproducir, distribuir, modificar, mostrar, ejecutar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas basadas en el servicio, u ofrecer en venta, o usar contenido e información contenida en u obtenida a través del servicio de Netflix;

(ii) evitar, eliminar, alterar, desactivar, degradar, bloquear, ocultar, interferir con o burlar las protecciones de contenido u otros elementos del servicio de Netflix, incluida la interfaz gráfica del usuario, los avisos de derechos de autor y las marcas registradas;

(iii) usar algún robot, spider, scraper u otra forma automatizada para acceder al servicio de Netflix; ni descompilar, realizar ingeniería inversa, desarmar el software u otro producto o proceso a los que se acceda a través del servicio de Netflix;

(iv) introducir de alguna manera un código o producto o manipular el contenido del servicio de Netflix;

(v) usar método alguno de análisis, extracción u obtención de datos;

(vi) subir, publicar, enviar por email ni enviar o transmitir de cualquier otra forma ningún material diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad del software de computación, hardware o equipos de telecomunicaciones asociados con el servicio de Netflix, incluido material que contenga virus de software o cualquier otro código, archivos o programas.

Podríamos cancelar o restringir su uso de nuestro servicio si usted viola cualquiera de los Términos de uso o usa el servicio de forma ilegal o fraudulenta.

4.7. La calidad de la imagen del contenido de Netflix puede variar de dispositivo a dispositivo y puede verse afectada por diversos factores, tales como la ubicación, el ancho de banda disponible o la velocidad de la conexión a internet. La disponibilidad del contenido en alta definición (HD), ultra alta definición (Ultra HD) y alto rango dinámico (HDR) depende de su servicio de internet y del dispositivo en uso. No todo el contenido está disponible en todos los formatos, como HD, Ultra HD o HDR, ni todos los planes de membresía le permiten recibir contenido en todos los formatos. La

velocidad de conexión mínima para obtener una calidad de video HD (definida como una resolución de 720p o superior) es de 3.0 Mb/s por stream. Sin embargo, recomendamos una conexión más rápida para mejorar la calidad de video. Se recomienda una velocidad de conexión de, al menos, 5.0 Mb/s por stream para recibir contenido con calidad de video Full HD (definida como una resolución de 1080p o superior). Se recomienda una velocidad de conexión de, al menos, 15.0 Mb/s por stream para recibir contenido con calidad de video Ultra HD (definida como una resolución de 4K o superior). Usted es responsable de todos los cargos por acceso a internet. Solicite a su proveedor de internet información acerca de los posibles cargos de consumo de datos por uso de internet. El tiempo que lleva comenzar a ver contenido de Netflix variará según diversos factores, incluidos su ubicación, el ancho de banda disponible en ese momento, el contenido que haya seleccionado y la configuración de su dispositivo compatible con Netflix.

4.8. El software de Netflix es desarrollado por Netflix o para Netflix, y solamente puede ser utilizado para el streaming autorizado y para acceder al contenido de Netflix a través de dispositivos listos para Netflix. Este software puede variar según el dispositivo y el medio, y las funcionalidades y las características también pueden variar de un dispositivo a otro. Usted reconoce que el uso del servicio puede requerir software de terceros que esté sujeto a licencias de terceros. Usted acepta que puede recibir automáticamente versiones actualizadas del software de Netflix y del software relacionado de terceros.

5. **Contraseñas y acceso a la cuenta.** Usted es responsable de cualquier actividad que ocurra en la cuenta de Netflix. Al permitir que otras personas accedan a la cuenta (lo que incluye el acceso a la información sobre la actividad de visualización de la cuenta), usted acepta que dichas personas actúan en su nombre y que tendrá que aceptar cualquier cambio que puedan realizar en la cuenta, incluidos, entre otros, los cambios en el plan de membresía. Para ayudar a mantener el control sobre la cuenta y evitar que cualquier usuario no autorizado acceda a esta, debe mantener el control sobre los dispositivos que se utilizan para acceder al servicio, y no revelar a nadie la contraseña o los detalles de la Forma de pago asociada a la cuenta. Usted se compromete a proporcionar y mantener información precisa en relación con su cuenta, incluida una dirección de email válida para que podamos enviarle notificaciones acerca de su cuenta. Podemos cancelar su cuenta o suspenderla para protegerlo a usted, a Netflix o a nuestros socios contra el robo de identidad u otra actividad fraudulenta.

6. Disposiciones varias

6.1. Material no solicitado. Netflix no acepta materiales ni ideas no solicitados

para su contenido, y no es responsable por la similitud entre los contenidos o la programación de cualquier medio con los materiales o ideas transmitidos a Netflix.

6.2. Servicio al Cliente. Si necesita obtener más información sobre nuestro servicio y sus funciones, o si necesita asistencia con su cuenta, visite el Centro de ayuda de Netflix, al que puede acceder a través del sitio web netflix.com. En algunos casos, el Servicio al Cliente podrá ayudarlo mejor utilizando una herramienta de asistencia de acceso remoto con la que se accede completamente a su computadora. Si no desea que tengamos este acceso, usted no debe autorizar la asistencia a través de la herramienta de acceso remoto y nosotros le ayudaremos de otra forma. En el caso de que haya un conflicto entre estos Términos de uso y la información proporcionada por el Servicio al Cliente u otras secciones de nuestros sitios web, estos Términos de uso serán los que regirán.

6.3. Vigencia. Si alguna de las disposiciones de estos Términos de uso es declarada nula, ilegal o inaplicable, la validez, legalidad y aplicación de las restantes disposiciones continuarán en plena vigencia.

6.4. Cambios en los Términos de uso y Cesión. Netflix puede cambiar estos Términos de uso cuando sea necesario. En caso de cambios materiales, le informaremos con al menos un mes de anticipación a que dichos cambios le sean aplicables. Si no desea aceptar los cambios, puede cancelar su membresía antes de que estos entren en vigor. Podemos ceder o transferir nuestro acuerdo con usted, incluidos nuestros derechos y obligaciones asociadas, en cualquier momento y usted acepta cooperar con nosotros en relación con dicha cesión o transferencia.

6.5. Comunicaciones electrónicas. Le enviaremos la información relativa a su cuenta (por ejemplo, las autorizaciones de pago, las facturas, los cambios de contraseña o de la Forma de pago, los mensajes de confirmación, los avisos) de manera electrónica únicamente, por ejemplo, mediante emails a la dirección de email proporcionada durante el registro.

Última actualización: 24 de enero de 2024

Aviso de privacidad

En este Aviso de privacidad, se explica cómo recopilamos, usamos y divulgamos su información personal cuando usa el «**Servicio de Netflix**» para acceder al «**Contenido de Netflix**», según se definen estos términos en los Términos de uso de Netflix (netflix.com/terms). También se explican sus derechos de privacidad y

cómo puede ejercerlos. Es posible que, mediante determinadas funcionalidades o apps que son parte del servicio de Netflix, obtenga información u opciones de privacidad contextuales, además de la información y las opciones que se describen en este Aviso de privacidad. Tenga en cuenta que puede ser más fácil navegar por este Aviso de privacidad cuando se visualiza desde su navegador web.

Contacto

Si tiene alguna pregunta respecto de este Aviso de privacidad, o nuestro uso de su información personal, o sobre cómo ejercer **sus derechos de privacidad**, escriba a nuestro responsable de Protección de Datos o a la Oficina de Privacidad al email privacy@netflix.com. Si tiene preguntas generales sobre el servicio de Netflix, su cuenta o cómo ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente, visite help.netflix.com.

La información sobre la entidad (o entidades) de Netflix específica(s) responsable(s) de la información personal (conocido como «responsable de los datos» en ciertos países) está disponible en netflix.com/legal/corpinfo.

Sección A: Recopilación, uso y divulgación de la información personal

Categorías de información personal que recopilamos

Recopilamos las siguientes categorías de información personal sobre usted:

- **Información personal:** Cuando crea su cuenta de Netflix, recopilamos su información de contacto (como su dirección de email) e información de autenticación para el inicio de sesión (como su contraseña). Según la forma en que configure luego su cuenta y la forma de pago, y qué funciones utilice, también recopilamos uno o más de los siguientes datos: nombre y apellido, número de teléfono, dirección postal y otros identificadores que nos proporcione. Si se suscribe a un plan de membresía con anuncios, también recopilamos su género y fecha de nacimiento.
- **Información de pago:** Recopilamos su información de pago y otra información para procesar los pagos, incluido el historial de pagos, la dirección de facturación y las tarjetas de regalo que haya canjeado.
- **Información del perfil/cuenta de Netflix:** Recopilamos información relacionada con su cuenta de Netflix o los perfiles en su cuenta (como el nombre de perfil y el icono, el alias de juegos de Netflix, las calificaciones y los comentarios que proporciona sobre el contenido de Netflix), «Mi lista» (lista de visualización de títulos), información de «Continuar viendo», configuración de la cuenta o del perfil y opciones en relación con el uso que hace del servicio de Netflix.

- **Información de uso:** Recopilamos información sobre su interacción con el servicio de Netflix (incluidos los eventos de reproducción, como reproducir, pausar, etc.), las opciones que haya seleccionado al interactuar con títulos interactivos, la actividad de juego en Netflix (como jugabilidad, uso de juegos e información de interacción, e información de los juegos guardados y del progreso), el historial de juegos y de visualización de Netflix, las consultas de búsqueda en el servicio de Netflix, y otra información sobre el uso y las interacciones con el servicio de Netflix (como clics en la app, texto ingresado, hora y duración del acceso, y acceso a la cámara o a las fotos para escanear un código QR y usar funcionalidades similares).
- **Información de publicidad:** Si se suscribe a un plan de membresía con anuncios, recopilamos información sobre los anuncios en Netflix («Anuncios», según se define en los Términos de uso de Netflix) que ve o con los que interactúa, información del dispositivo (como identificadores de dispositivos reconfigurables), direcciones IP e información proporcionada por agencias publicitarias (como información sobre sus posibles intereses que recopilamos o inferimos en función de las visitas que hace a otros sitios web o apps). Usamos esta información para mostrar Anuncios en el servicio de Netflix (incluidas las publicidades conductuales de acuerdo con sus preferencias).
- **Información de la red y del dispositivo:** Recopilamos información sobre su computadora o cualquier otro dispositivo compatible con Netflix que pudiera utilizar para acceder a nuestro servicio (como smart TV, dispositivos móviles, decodificadores, sistemas de videojuegos y otros dispositivos multimedia), la red y los dispositivos de la red. La información incluye lo siguiente:
 - Id. del dispositivo u otros identificadores exclusivos, incluso para sus dispositivos de red (como su enrutador) y los dispositivos compatibles con Netflix en su red;
 - direcciones IP (que pueden usarse para determinar la ubicación general de su dispositivo, como su ciudad, estado/provincia y código postal);
 - características de software y dispositivo (como tipo y configuración), la fuente de referencia (por ejemplo, URL de referencia), información de registro en la app móvil y en el navegador web estándar, e información de conexión, incluido el tipo (como wifi o celular);
 - datos de rendimiento, como informes de bloqueos, marcas horarias, mensajes de registro de depuración; y
 - datos de cookies, identificadores de dispositivos reconfigurables, identificadores de publicidad y otros identificadores exclusivos (que se describen a continuación en la sección «Cookies y publicidad de internet»).
- **Comunicaciones:** Si se comunica con Netflix (por ejemplo, si contacta al Servicio al Cliente por chat online o llamada de voz), participa en nuestras

encuestas o envía comentarios (por ejemplo, cuando cancela el servicio), recopilamos el contenido de dichas comunicaciones. También recopilamos detalles de las comunicaciones que le enviamos (por ejemplo, vía email, notificaciones automáticas, mensaje de texto o dentro del servicio de Netflix) e información sobre sus interacciones con estas comunicaciones.

De dónde recopilamos información personal

Recopilamos su información personal de las siguientes fuentes:

- **Directamente de usted:** Cuando se registra en el servicio de Netflix, actualiza su perfil o su cuenta de Netflix, interactúa con nosotros o responde nuestras encuestas, puede proporcionar (y nosotros podemos recopilar) las siguientes **categorías de información personal**: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, y comunicaciones.
- **Automáticamente cuando usa nuestro servicio:** Recopilamos automáticamente las siguientes **categorías de información personal** en relación con el uso del servicio de Netflix: información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información publicitaria, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **De Socios cuyos productos y servicios utiliza:** Podemos recopilar las siguientes **categorías de información personal** sobre usted de terceros cuyos servicios utilice para usar, pagar o interactuar con el servicio de Netflix («**Socios**»): información personal, información de pago, información de uso, e información de la red y del dispositivo. Las categorías de información personal que los Socios nos brindan varían en función de la naturaleza del Socio y su relación con él. Entre nuestros Socios, se pueden incluir el fabricante de su TV, su proveedor de servicios de internet, el proveedor de reproductores multimedia, el operador de telefonía celular u otras empresas que recolectan los pagos del servicio de Netflix. Por ejemplo, los Socios pueden proporcionarnos lo siguiente:
 - información personal (como su dirección de email), información de la red y del dispositivo (como direcciones IP, Id. del dispositivo u otros identificadores exclusivos) u otra información personal para activar el servicio de Netflix o presentarle el contenido de Netflix por medio de secciones de la interfaz de usuario del Socio;
 - información de pago (como información de facturación y promociones de prepago asociadas) si prestan asistencia con la facturación o la recolección de los pagos del servicio de Netflix; y

- consultas de búsquedas y comandos aplicables a Netflix que se realizan por medio de dispositivos de Socios o plataformas de asistentes de voz.
- **De otras fuentes:** Podemos recopilar las siguientes **categorías de información personal** sobre usted de otras fuentes: información personal, información de pago, e información de la red y del dispositivo. Entre estas fuentes, se incluyen las siguientes:
 - **Proveedores de servicios**, como proveedores, agentes y contratistas, que recopilan o proporcionan información personal a Netflix en relación con los servicios que prestan en nuestro nombre («**Proveedores de servicios**»). Esto puede incluir Proveedores de servicios que realizan lo siguiente:
 - nos ayudan a identificar una ubicación geográfica general según la dirección IP a fin de personalizar nuestro servicio y para otros usos conforme a este Aviso de privacidad;
 - nos brindan información para asegurar nuestros sistemas, prevenir fraudes y ayudarnos a proteger la seguridad de Netflix y de nuestros usuarios;
 - nos prestan servicios de procesamiento de pagos, que incluye información de pago o saldos, o actualizaciones de esa información; y
 - proporcionan los Juegos Netflix, o partes o funciones de dichos juegos, como parte del servicio de Netflix (por ejemplo, algunos Juegos Netflix tienen una licencia de los Proveedores de servicios y estos los gestionan).
- **Proveedores de servicios de marketing de Netflix** cuando interactúa con campañas de marketing en las que se promociona el servicio o el contenido de Netflix (por ejemplo, nuestros anuncios en servicios de terceros). Consulte la sección «Cookies y publicidad de Internet» a continuación para obtener detalles.
- **Sitios y foros de terceros** donde ofrecemos soporte para el servicio de Netflix (como un foro de soporte online para el Servicio al Cliente de Netflix o para un Juego Netflix específico).
- **Fuentes de dominio público**, como publicaciones no privadas de redes sociales (por ejemplo, cuando se etiqueta a Netflix en una publicación no privada de redes sociales, o cuando se comparte o se pone «Me gusta» en contenido que publicamos en las redes sociales) y otra información disponible por medio de bases de datos públicas, de acuerdo con las leyes aplicables.
- **Agencias publicitarias:** si se suscribe a un plan de membresía con anuncios, podemos recopilar información de publicidad sobre usted de otras fuentes, incluidas las siguientes (denominadas en su conjunto «**Agencias publicitarias**»):

- Anunciantes que muestran Anuncios en Netflix («**Anunciantes**») que nos pueden brindar identificadores exclusivos (por ejemplo, cookies o identificadores de dispositivos reconfigurables), información demográfica y otra información (como información sobre sus posibles intereses que han recopilado o inferido en función de sus actividades online) a fin de mostrar los Anuncios;
- proveedores de servicios que facilitan la venta, las operaciones y la gestión de anuncios («**Proveedores de servicios de anuncios**»);
- empresas de medición de anuncios que ayudan a Netflix y a los Anunciantes a entender la efectividad de los Anuncios que se muestran en Netflix («**Empresas de medición de anuncios**»); y
- proveedores de información online y offline que nos ayudan a mostrar los Anuncios correctos (por ejemplo, nos proporcionan información sobre su ubicación general según la dirección IP de su dispositivo, como la ciudad, el estado y el código postal).

Cómo usamos su información personal

Usamos su información personal para prestar, mantener, mejorar y promover el servicio de Netflix, y para comunicarnos con usted. Esto incluye el uso de las **categorías de información personal** que se mencionan más arriba para los siguientes fines:

- **Prestar nuestro servicio**, que incluye todas las funciones y características, los sitios web y las apps, las interfaces de usuario, y el contenido y el software asociados al servicio de Netflix. También incluye recomendaciones personalizadas de contenido de Netflix que consideramos que le pueden interesar (obtenga más información sobre las recomendaciones de series y películas en netflix.com/recommendations). Además, se pueden incluir funciones y características del servicio personalizadas (por ejemplo, la forma en que se muestran las recomendaciones) y contenido de Netflix específico para su ubicación geográfica localizado de acuerdo con los términos de licencia de nuestros socios de contenido. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **Administrar y operar nuestro negocio**, lo que incluye fines como procesar pagos y cualquier tarjeta de regalo que canjee, enviarle comunicaciones transaccionales (por ejemplo, la confirmación de la fecha de inicio de la membresía o información sobre cambios en su cuenta), determinar su proveedor de servicios de Internet para brindarle apoyo en la solución de problemas de red, responder sus consultas y solicitudes, y brindarle

asistencia con solicitudes operativas, como restablecer su contraseña. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.

- **Investigar, analizar y mejorar nuestros servicios**, como analizar y entender a nuestro público a fin de mejorar nuestros servicios y optimizar la selección de contenido y la entrega del servicio de Netflix. Esto también puede incluir el tratamiento de su información personal en relación con cualquier encuesta en la que participe. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **Permitir promociones e integraciones de Socios**, para que nuestros Socios puedan promover el servicio de Netflix y ponerlo a su disposición por medio de dispositivos e integraciones de Socios, según la relación específica que usted tenga con el Socio. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **Enviar mensajes informativos y de marketing**, incluidas novedades y comunicaciones promocionales sobre nuestro servicio, funciones nuevas, contenido disponible en Netflix y ofertas especiales, así como también comunicaciones de marketing de Netflix sobre servicios de terceros. Todos estos mensajes, incluidas las comunicaciones de marketing de Netflix sobre servicios de terceros, pueden estar personalizados para usted y según sus posibles intereses. Consulte la sección «Preferencias de comunicación» a continuación para cambiar sus preferencias de comunicación. A fin de entender sus opciones en relación con las comunicaciones de marketing de Netflix sobre servicios de terceros, consulte la sección «Cookies y publicidad de internet» a continuación. En función de la naturaleza del mensaje que enviemos, podemos usar las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **Gestionar nuestro plan de membresía con anuncios**, que incluye proporcionar, analizar, administrar, mejorar, optimizar, seleccionar y entregar Anuncios. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información publicitaria, e información de la red y del dispositivo.

Utilizamos su información personal para mostrarle Anuncios. Algunos de nuestros Anuncios pueden ser publicidades conductuales (las «**publicidades conductuales**» son aquellas que se seleccionan en función de la información

sobre el uso o las interacciones que usted haga con servicios de terceros no afiliados). Dentro de nuestro plan de membresía con anuncios, las publicidades conductuales pueden basarse en información relacionada con el uso o las interacciones que usted haga con servicios de terceros no afiliados que nos proporcionan las Agencias publicitarias (consulte la definición más arriba). Consulte la sección «Opciones publicitarias» a continuación para obtener información sobre sus opciones.

- **Proteger la seguridad y prevenir fraudes**, que incluye asegurar nuestros sistemas, proteger nuestro negocio, e investigar, prevenir y detectar actividades prohibidas o ilegales y otros problemas técnicos/de seguridad. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de publicidad, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.
- **Cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso**, que incluye cumplir con cualquier legislación, reglamentación, proceso legal o solicitud gubernamental aplicable, y proteger a Netflix, sus usuarios o al público contra daños a sus derechos, bienes o seguridad, según lo requiera o permita la ley. Esto incluye aplicar nuestros términos; por ejemplo, determinar si resulta elegible para ofertas de suscripción de Netflix y determinar si a un dispositivo en particular se le permite usar la cuenta de conformidad con nuestros Términos de uso. Utilizamos las siguientes **categorías de información personal** para este fin: información personal, información de pago, información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, información de publicidad, información de la red y del dispositivo, y comunicaciones.

A quiénes divulgamos información personal

Podemos divulgar su **información personal** a las siguientes partes:

- **La familia de empresas de Netflix**: Compartimos su información personal con la familia de empresas de Netflix (consulte help.netflix.com/legal/corpinfo) según sea necesario para los siguientes **fines**: prestar nuestro servicio; administrar y desempeñar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; permitir las promociones e integraciones de Socios; enviar mensajes de marketing e informativos; gestionar nuestro plan de membresía con anuncios; proteger la seguridad y prevenir fraudes; y para cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso.
- **Proveedores de servicios**: Usamos Proveedores de servicios para que presten servicios en nuestro nombre o para que nos ayuden en la prestación del servicio. Por ejemplo, utilizamos Proveedores de servicios para ofrecer servicios de comunicaciones, seguridad, infraestructura y TI, servicios relacionados con los juegos, para personalizar y mejorar nuestro servicio, y

para procesar los pagos. No les brindamos autorización para que usen o divulguen su información personal, a menos que esté relacionada con los servicios que proporcionan (lo que puede incluir el mantenimiento y la mejora de sus servicios). Para ayudar a mantener la seguridad de nuestros servicios y de los usuarios, nosotros y nuestros Proveedores de servicios pueden supervisar y grabar el contenido de los mensajes (como la función de chat) para identificar comportamientos dañinos, riesgos de seguridad y violaciones de nuestros Términos de uso y lineamientos de la comunidad. Nuestros Proveedores de servicios pueden hacer tratamiento de su información personal para los siguientes **fines**: prestar nuestro servicio; administrar y desempeñar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; proteger la seguridad y prevenir el fraude; y cumplir con la ley y hacer cumplir nuestros Términos de uso.

- **Socios:** Si está relacionado con uno o más de nuestros Socios, podríamos compartir cierta información personal con ellos a fin de atender sus solicitudes de acuerdo con las leyes aplicables. Por ejemplo, en función de los servicios de Socios que utilice, podríamos compartir información personal para que el contenido y las funciones de Netflix puedan aparecer como sugerencias para usted en la interfaz de usuario del Socio. Los Socios pueden hacer tratamiento de su información personal para los siguientes **fines**: administrar y desarrollar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; permitir las promociones e integraciones de Socios; y enviar mensajes de marketing e informativos.
- **Proveedores de servicios de marketing de Netflix:** Cuando promocionamos Netflix en servicios de terceros, algunos de esos servicios, así como también los Proveedores de servicios de marketing que utilizamos para comprar, entregar, optimizar o medir nuestro marketing (en conjunto « **Proveedores de servicios de marketing de Netflix**») pueden recibir información de nosotros (por ejemplo, los pasos completados en el proceso de membresía de Netflix). Los usos comunes de este tipo de información tienen por objeto medir la efectividad y optimizar las campañas de marketing, y evitar que se envíen comunicaciones de marketing a un dispositivo de una persona que ya es miembro de Netflix. Netflix utiliza medidas contractuales y técnicas diseñadas para evitar que los Proveedores de servicios de marketing de Netflix accedan a la información relativa a las selecciones específicas de títulos de series y películas que usted realice, las URL a las que acceda, o series y películas que haya visto en nuestro servicio. No compartimos información sobre selecciones de títulos de series o películas que haya visto en nuestro servicio. Los Proveedores de servicios de marketing de Netflix pueden hacer tratamiento de su información personal para los siguientes **fines**: investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; y enviar mensajes de marketing e informativos.
- **Agencias publicitarias:** Si se suscribe a un plan de membresía con anuncios, es posible que compartamos cierta información personal con

Agencias publicitarias (consulte la definición más arriba) a fin de seleccionar los Anuncios que se muestran en Netflix, facilitar la interacción con los Anuncios, y medir y mejorar la efectividad de los Anuncios. Estas empresas pueden hacer tratamiento de su información personal para los siguientes **fin**es: gestionar nuestro plan de membresía con anuncios.

- **Colaboraciones promocionales:** Podemos colaborar con terceros para ofrecer promociones. Para realizar este tipo de promociones, nosotros y los terceros podemos utilizar su información personal para los siguientes **fin**es: permitir las promociones e integraciones de Socios; y para enviar mensajes de marketing e informativos.
- **Transacciones corporativas:** En relación con una reorganización, reestructuración, fusión o venta, o cualquier otra transferencia de bienes, nosotros transferiremos la información personal, a condición de que el destinatario se comprometa a respetar su información personal de conformidad con este Aviso de privacidad. Podemos divulgar su información personal en dichos casos para los siguientes **fin**es: prestar nuestro servicio; administrar y desempeñar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; permitir las promociones e integraciones de Socios; enviar mensajes de marketing e informativos; gestionar nuestro plan de membresía con anuncios; proteger la seguridad y prevenir fraudes; y para cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso.
- **Protección de la seguridad y prevención de fraudes:** Netflix y sus Proveedores de servicios pueden divulgar su información personal a terceros cuando se considere razonable que dicha divulgación es necesaria para los siguientes **fin**es: proteger la seguridad y prevenir fraudes.
- **Cumplimiento de la ley y aplicación de los Términos de uso:** Podemos divulgar su información personal según sea necesario para cumplir con cualquier legislación, reglamentación, proceso legal o solicitud gubernamental aplicable; y hacer tratamiento de ella según sea necesario para proteger a Netflix, sus usuarios o al público contra daños a sus derechos, bienes o seguridad, según lo requiera o permita la ley. Podemos divulgar su información personal para los siguientes **fin**es: cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso.

Transferencias internacionales de datos personales

Netflix funciona desde varios países alrededor del mundo, al igual que sus Proveedores de servicios, Socios y terceros a quienes es posible que debamos divulgar su información personal, según se describe arriba. Esto significa que cuando utiliza o interactúa con Netflix, es posible que su información personal se transfiera a otros países que tienen leyes de protección de datos distintas a las del lugar donde reside.

Sin embargo, cuando transferimos información personal a otros países, nos aseguramos de transferirla según lo establecido en las leyes correspondientes de protección de datos y este Aviso de privacidad. Específicamente, usamos una variedad de medidas contractuales, técnicas y organizacionales según sea apropiado para dichas transferencias, incluidos acuerdos de protección de datos, protecciones técnicas y prácticas para disuadir solicitudes de autoridades gubernamentales exageradas o ilegales. Puede encontrar más información sobre cómo divulgamos y transferimos sus datos personales internacionalmente aquí: help.netflix.com/legal/personal-information-international-transfers.

Declaraciones de privacidad complementarias

Proporcionamos información complementaria relativa a ciertos aspectos del servicio de Netflix (como ciertas funciones de los Juegos Netflix) en la sección «**Declaraciones de privacidad complementarias para ciertos servicios**» a continuación.

Sección B: Sus derechos y controles

Sus derechos de privacidad

- **Acceder, corregir, actualizar o eliminar su información personal:** Tiene derecho a confirmar si hacemos tratamiento o no de su información personal, y a acceder y recibir una copia de su información personal de la que hacemos tratamiento. También puede corregir o actualizar la información personal desactualizada o inexacta, o solicitar que eliminemos la información personal que tenemos sobre usted.

Para solicitar una copia de su información personal, visite netflix.com/account/getmyinfo. Además, en la sección «Cuenta» de nuestro sitio web, puede acceder y actualizar información acerca de su cuenta, incluida la información de contacto, su información de pago y demás información relativa a su cuenta. Debe iniciar sesión para acceder a la sección «Cuenta».

Para obtener información sobre la supresión, eliminación y retención de información personal, consulte help.netflix.com/node/100625.

- **Solicitar la portabilidad o una copia de su información personal:** Puede solicitar la portabilidad de su información personal o descargar una copia de dicha información. Si es la persona titular de la cuenta, para descargar una copia de su información personal visite netflix.com/account/getmyinfo. Para obtener más información, consulte help.netflix.com/node/100624.

- **Objeción, restricción y retiro del consentimiento:** Puede objetar el tratamiento de su información personal o solicitar su restricción. Si hemos recopilado y hacemos tratamiento de su información personal con su consentimiento, puede revocar su consentimiento en cualquier momento. Revocar su consentimiento no afectará la legalidad del tratamiento que hayamos realizado antes de ello, ni tampoco afectará el tratamiento de su información personal realizado por motivos legales distintos de su consentimiento. Para obtener más información, visite help.netflix.com/node/100637.
- **Derecho a presentar reclamos:** Tiene derecho a presentar reclamos ante una autoridad de protección de datos respecto del tratamiento que hacemos de su información personal, pero le recomendamos que primero se contacte con nosotros si tiene alguna pregunta o inquietud.
- **Derecho a no estar sujeto a la toma de decisiones automatizada:** Usted puede tener derecho a no estar sujeto a una decisión que se haya tomado mediante el uso exclusivo de formas automatizadas, en caso de que dicha decisión tenga un efecto legal en usted o le produzca un efecto de importancia similar.

Puede ejercer los derechos antes mencionados cuando recibamos una solicitud verificada de acuerdo con la ley aplicable.

Preferencias de marketing y comunicación

- **Email y mensajes de texto.** Si ya no desea recibir ciertas comunicaciones nuestras por medio de email o mensaje de texto, acceda a la opción «Configuración de notificaciones» del perfil correspondiente en la sección «Cuenta» de nuestro sitio web. Alternativamente, haga clic en el enlace «No recibir emails» en el email o responda STOP (o como se le indique) al mensaje de texto (nota: puede recibir un mensaje de texto de confirmación en este caso). Tenga en cuenta que no podrá dejar de recibir mensajes transaccionales, como los mensajes relacionados con las transacciones de su cuenta.
- **Notificaciones automáticas.** Puede optar por recibir las notificaciones automáticas móviles de Netflix. Netflix le enviará notificaciones automáticas de vez en cuando de acuerdo con las preferencias de notificaciones que haya configurado en su dispositivo móvil. Si luego decide que ya no desea recibir estas notificaciones, puede utilizar la configuración de su dispositivo móvil para desactivarlas (o a través de la «Configuración de notificaciones» que se describe en la sección anterior). Tenga en cuenta que ciertos Juegos Netflix pueden tener sus propias notificaciones automáticas (puede utilizar la configuración de su dispositivo móvil para desactivarlas). También ofrecemos

notificaciones automáticas en ciertos navegadores web. Si acepta recibir esas notificaciones y posteriormente decide que ya no desea recibirlas, puede utilizar las funciones de configuración de su navegador para desactivarlas.

- **Comunicaciones por coincidencia de identificador de Netflix.** Algunos servicios de terceros nos permiten enviarles a los usuarios comunicaciones de marketing online sobre el contenido o el servicio de Netflix enviando información de contacto con protección de privacidad al tercero. La información de contacto con protección de privacidad indica que utilizamos tecnologías de anonimización para convertir la información de contacto original (como una dirección de email o un número de teléfono) en un valor (por lo general, una secuencia alfanumérica extensa) a fin de evitar la divulgación de tal información. El tercero compara la información de contacto con protección de privacidad de Netflix con la información de contacto con protección de privacidad en su base de datos, y se establece una coincidencia solo si usted usó la misma información de contacto tanto con Netflix como con el tercero. Si hay una coincidencia, Netflix puede optar por enviarle una comunicación de marketing a través del servicio de ese tercero, y puede optimizar y medir mejor la efectividad de dicha comunicación. Puede indicar sus opciones en «Configuración de datos y privacidad» (para el perfil correspondiente) en la sección «Cuenta» de nuestro sitio web.
- **Marketing del servicio de Netflix mediante el uso de cookies y tecnologías similares.** Para seleccionar las opciones respecto de las cookies o los identificadores de dispositivos reconfigurables que se recopilan con fines de marketing del servicio o del contenido de Netflix en el servicio de terceros, utilice las herramientas que se describen en la sección «**Cookies y publicidad de internet**» a continuación.

Opciones publicitarias (Planes de membresía con anuncios de Netflix)

- **Opciones de publicidad conductual**

Si se suscribe a un plan de membresía con anuncios, podemos mostrarle Anuncios, incluidas las publicidades conductuales. Si no quiere ver publicidades conductuales, puede cambiar la configuración de «Publicidad conductual» ubicada en el menú «Configuración de datos y privacidad» (del perfil correspondiente) en la sección «Cuenta» de nuestro sitio web para indicar sus preferencias.

Cuando opta por no recibir publicidades conductuales, seguirá viendo Anuncios, pero estos no estarán personalizados en función de la información de publicidad conductual. Si los desactiva, aún podremos recopilar y usar la información para otros fines.

Esta opción de exclusión no se proporciona en el perfil de Niños, ya que no ofrecemos publicidad conductual en estos perfiles.

- **Control de opciones de exclusión de la Alianza de Publicidad Digital**

Netflix respalda los siguientes programas de autorregulación, que proporcionan opciones de privacidad adicionales para las publicidades conductuales:

- En Europa: [Alianza Europea de Publicidad Digital Interactiva \(EDAA\)](#)
- En Canadá: Opciones publicitarias: [Alianza de Publicidad Digital de Canada \(DAAC\)](#) / [Choix de Pub: l'Alliance de la publicité numérique du Canada \(DAAC\)](#)
- En Estados Unidos: [Alianza de Publicidad Digital \(DAA\)](#)

Opciones de cookies

Sus opciones en relación con el uso que hacemos de las cookies y tecnologías similares se describen en la sección «Cookies y publicidad de internet» a continuación.

Información de contacto y preguntas

En caso de que desee ejercer alguno de sus derechos, o si tiene alguna pregunta en relación con nuestras prácticas de privacidad, escriba a nuestro responsable de Protección de Datos o a la Oficina de Privacidad al email privacy@netflix.com.

Sección C: Acceso a la cuenta y los perfiles

- **Compartir su cuenta con otras personas:** Como miembro de Netflix, si comparte su cuenta con otras personas en su hogar, asegúrese de que conozcan y hayan leído este Aviso de privacidad. Este Aviso de privacidad se aplica al uso que hacen de Netflix (excepto las secciones que solo se aplican al miembro, como las relacionadas con los pagos). Tenga en cuenta que el miembro controla la cuenta de Netflix y todos los perfiles, la información de la cuenta y todos los perfiles y si desea compartir (o dejar de compartir) la cuenta con las personas de su hogar.

Si elige compartir su cuenta o permitirles el acceso a terceros, estos podrán ver la información de visualización, la información de la cuenta en la sección «Cuenta» del servicio y la información relacionada con los juegos, como los contenidos del chat e información de los juegos que haya guardado. Esto es

así incluso si usa la función de perfiles, aunque puede agregar un PIN de bloqueo en un perfil (consulte help.netflix.com/node/114277). Tenga en cuenta que el historial de visualización, las recomendaciones, «Continuar viendo» e información similar pueden estar disponibles a través de varias funciones y experiencias del usuario, como interfaces de Socios que están integradas con el servicio de Netflix.

- **Perfiles:** Los perfiles permiten que cada usuario tenga una experiencia personalizada en su cuenta de Netflix, de acuerdo con el contenido de Netflix que le interese, además de historiales de contenido visto por separado. Tenga en cuenta que los perfiles estarán disponibles para cualquiera que use su cuenta de Netflix, así que toda persona que tenga acceso a su cuenta de Netflix puede navegar, usar, editar o borrar los perfiles, y la información que aparece en su perfil o que está relacionada con este (aunque, como se menciona arriba, puede agregar un PIN de bloqueo en su perfil). Esto debe ser explicado a las otras personas que tengan acceso a su cuenta; si no desea que usen o modifiquen su perfil, asegúrese de que estén al tanto de dicha situación. A los usuarios de perfiles se les podrá ofrecer la oportunidad de agregar una dirección de email, un número de teléfono u otra información al perfil y se les brindará aviso en el momento en que se proporcione dicha información (se aplica el «Aviso de privacidad del perfil»; consulte help.netflix.com/legal/profileprivacy). Además, disponemos de varios controles parentales y puede obtener más información aquí: help.netflix.com/node/264.
- **Transferencia de perfiles:** La función de transferencia de perfiles de su cuenta permite que usted y los usuarios con acceso a su cuenta puedan transferir un perfil elegible de su cuenta a otra cuenta independiente (incluso información como el historial de contenido visto y recomendaciones). Puede cambiar la configuración de esta función en la sección «Cuenta» de nuestro sitio web. Para obtener más información, consulte help.netflix.com/node/122698.
- **Funciones de inicio de sesión de la cuenta:** Puede tener la opción de usar ciertas funciones de inicio de sesión de la cuenta, como inicio de sesión con email o mediante mensaje de texto, o un inicio de sesión más sencillo en la app de Netflix en ciertos dispositivos. Tenga en cuenta que los dispositivos que estén conectados a su cuenta permanecerán conectados, a menos que cierre la sesión en esos dispositivos (según las instrucciones que se describen en la sección a continuación).
- **Eliminar el acceso a su cuenta de Netflix:** Para eliminar el acceso a su cuenta de Netflix desde dispositivos en los que se ha iniciado sesión en la cuenta, visite la sección «Cuenta» de nuestro sitio web, elija la opción «Cerrar sesión en todos los dispositivos» y siga las instrucciones para cerrar sesión en sus dispositivos. Los usuarios de dispositivos públicos o compartidos deben cerrar sesión al finalizar cada sesión. Si vende o devuelve una computadora o un dispositivo compatible con Netflix, primero asegúrese

de cerrar sesión. Si usted u otros usuarios de la cuenta no mantienen de forma segura su dirección de email, su contraseña y sus dispositivos con sesión iniciada, o no cierran sesión en un dispositivo que venden o devuelven, los usuarios posteriores de ese dispositivo podrán acceder a su cuenta de Netflix, incluida su información personal.

Sección D: Cookies y publicidad de internet

Uso de cookies

Nosotros, nuestros Proveedores de servicios, los Proveedores de servicios de marketing de Netflix y las agencias de publicidad utilizamos cookies, otras tecnologías similares (como etiquetas de píxel) e identificadores de dispositivos reconfigurables por diferentes razones. En esta sección se explican los tipos de tecnologías que usamos, cómo se comportan y cuáles son sus opciones de uso. Para elegir si desea o no aceptar cookies y otras tecnologías similares, consulte la sección a continuación «¿De qué modo puedo elegir estas tecnologías?».

Cookies y tecnologías similares, etiquetas de píxel e identificadores de dispositivos reconfigurables

Las cookies son archivos de datos pequeños que usualmente se almacenan en su dispositivo cuando accede a sitios web y otros servicios online. El texto en una cookie contiene una secuencia de números y letras con la que se puede identificar de forma exclusiva un dispositivo y también puede contener otra información. Esto permite que el servidor web reconozca su navegador cada vez que se conecta a ese servidor.

Utilizamos otras tecnologías, como almacenamiento en el navegador y plugins (por ejemplo, HTML5, IndexedDB y WebGL). Al igual que las cookies, estas otras tecnologías pueden almacenar pequeñas cantidades de datos en un dispositivo. Las etiquetas de píxel a menudo funcionan junto con las cookies. En muchos casos, rechazar las cookies reducirá la eficacia de las etiquetas de píxel asociadas con tales cookies.

Si usa una app de Netflix (como la app principal de Netflix o la app de Juego Netflix) en un dispositivo móvil, tablet o reproductor multimedia, es posible que recopilemos un identificador de dispositivo reconfigurable de su dispositivo. Los identificadores de dispositivos reconfigurables pueden usarse como las cookies y se encuentran en varios dispositivos móviles y tablets (por ejemplo, el «Identificador para anunciantes» de los dispositivos con Apple iOS y el «Identificador de anuncios de Google» en los dispositivos con Android), y en algunos reproductores multimedia. Al

igual que las cookies, los identificadores de dispositivos reconfigurables permiten ofrecer publicidad online más relevante y con fines analíticos y de optimización.

¿Por qué Netflix utiliza estas tecnologías?

Utilizamos este tipo de tecnologías por varias razones, que incluyen prestar nuestro servicio (por ejemplo, al facilitar el acceso a nuestros servicios recordándolo cuando regrese); administrar y desarrollar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios (por ejemplo, mejorar el rendimiento del sitio, monitorear el tráfico de visitantes y las actividades en nuestro sitio, y evaluar la eficacia de nuestra interfaz de usuarios); enviar mensajes de marketing e informativos (por ejemplo, entregar y personalizar nuestras comunicaciones de marketing, y entender las interacciones con nuestros emails, nuestros mensajes de marketing y el marketing en los servicios de terceros); gestionar nuestro plan de membresía con anuncios; proteger la seguridad y prevenir fraudes; y cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso. Estas tecnologías le permiten a los Proveedores de servicios de marketing de Netflix recopilar información personal (como las páginas que visita y la información de la red y del dispositivo) cuando utiliza nuestros servicios, y los Proveedores de servicios de marketing de Netflix también podrán recopilar información sobre sus actividades online a lo largo del tiempo en diferentes sitios web.

Utilizamos etiquetas de píxel en nuestros emails para entender cómo interactúan los miembros con nuestros servicios. Mediante las etiquetas de píxel, podemos entender cuándo se hace clic en los enlaces de los mensajes o cuándo se abren los emails.

Netflix utiliza identificadores de dispositivos reconfigurables para mostrar comunicaciones de marketing de nuestro servicio o contenido en servicios de terceros, y para gestionar nuestro plan de membresía con anuncios (que incluye mostrarle Anuncios).

Para obtener más información sobre los tipos de cookies que utiliza Netflix, [haga clic aquí](#).

¿De qué modo puedo elegir estas tecnologías?

- **Para seleccionar las opciones respecto de las cookies**

Para obtener más información sobre las cookies de nuestro servicio y para tomar las decisiones correspondientes, [haga clic aquí](#). Actualmente no respondemos a las señales de «no rastrear» del navegador web.

- **Para seleccionar las opciones respecto de los identificadores de dispositivos reconfigurables**

Para seleccionar las opciones respecto del uso que hace Netflix de identificadores de dispositivos reconfigurables (para promocionar el servicio o el contenido de Netflix, o según se use en relación con un plan de membresía con anuncios), modifique las opciones de configuración correspondientes en el dispositivo (generalmente en las secciones «Privacidad» o «Anuncios»). Si decide no permitirlo, es posible que siga viendo mensajes de marketing con los que se promociona Netflix (y Anuncios, si se suscribe a un plan de membresía con anuncios) en ese dispositivo, pero no estarán personalizados en función del uso de un identificador de dispositivo reconfigurable. Tenga en cuenta que su decisión respecto del identificador de dispositivo reconfigurable es específica para dicho dispositivo.

- **Para seleccionar las opciones respecto de tecnologías similares**

Además de las opciones que podemos ofrecerle en el servicio de Netflix, existen varias maneras de elegir tecnologías similares a las cookies, como almacenamiento en el navegador y plugins (por ejemplo, HTML5, IndexedDB y WebSQL). Por ejemplo, muchos navegadores populares permiten eliminar los datos almacenados, usualmente en el área de configuración o preferencias. Consulte la ayuda o el soporte de su navegador para obtener más información. La mayoría de los clientes de email tienen configuraciones que permiten impedir la descarga automática de imágenes, incluidas las etiquetas de píxel, y la conexión automática a los servidores web en los que se alojan dichas imágenes. En otras tecnologías pueden eliminarse desde la app.

Además de estas opciones, si se suscribe a un plan de membresía con anuncios y desea seleccionar sus opciones respecto de la publicidad conductual en Netflix como parte de su plan, consulte «Opciones publicitarias (planes de membresía con anuncios de Netflix)» arriba.

Sección E: Otras declaraciones de privacidad importantes

La función de compartir en nuestro servicio

Puede utilizar la función de compartir que se encuentra disponible en nuestro servicio para divulgar su información personal de las siguientes maneras:

- ciertas áreas de nuestro servicio pueden incluir opciones para compartir información por email, mensaje de texto y apps sociales o de otro tipo mediante los clientes y apps en su dispositivo; y

- plugins o complementos sociales y otras tecnologías similares que le permiten compartir información.

Las redes sociales de terceros manejan estos plugins y estas apps, y están sujetos a sus términos de uso y políticas de privacidad. Del mismo modo, algunas de las funciones de los Juegos Netflix pueden requerir el uso de un servicio de terceros, que está sujeto a los términos de uso y la política de privacidad de dicho servicio.

Seguridad

Contamos con medidas administrativas, logísticas, físicas y de gestión razonables para proteger su información personal contra pérdidas, robos y acceso no autorizado, uso y modificación. Estas medidas tienen como objetivo brindar un nivel de seguridad adecuado ante los riesgos de tratar su información personal.

Retención de información personal

Podemos retener la información personal requerida o permitida por las leyes y regulaciones aplicables, incluso para cumplir con sus selecciones, para nuestros fines de facturación o registros, y según sea necesario para cumplir con los propósitos descritos en este Aviso de privacidad.

Específicamente, retenemos información personal por el tiempo que sea necesario para prestar nuestro servicio; administrar y desarrollar nuestras actividades; investigar, analizar y mejorar nuestros servicios; gestionar nuestro plan de membresía con anuncios; proteger la seguridad y prevenir fraudes; y cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso. La retención de información personal se realiza en función de muchos factores, como su relación con Netflix (por ejemplo, si es un miembro actual de Netflix); la naturaleza de la información personal; nuestras obligaciones legales; y la necesidad de defender o resolver reclamos legales actuales o previstos.

Tomamos las medidas razonables para destruir o anonimizar la información personal de forma segura una vez que ya no se la necesita. Para obtener información sobre la supresión, eliminación y retención de información personal, consulte help.netflix.com/node/100625.

Otros sitios web, plataformas y apps

El servicio de Netflix puede usar o prestarse a través de funciones operadas por plataformas de terceros (como la visualización de contenido de redes sociales o el suministro de controles de voz), o contener enlaces a sitios operados por terceros.

Además, es probable que encuentre apps de terceros que interactúen con el servicio de Netflix. Estos terceros tienen sus propias políticas de privacidad.

Por ejemplo, usted puede acceder al servicio de Netflix por medio de plataformas como Smart TV, dispositivos móviles, decodificadores, sistemas de videojuegos y otros dispositivos con conexión a internet. Estas plataformas tienen sus propias declaraciones de privacidad, avisos y términos de uso, que le recomendamos revisar.

Podemos brindar soporte para el servicio de Netflix (como un foro de soporte online para el Servicio al Cliente de Netflix o un Juego Netflix específico). La información que publica o pone a disposición en esos sitios y foros es de dominio público (a menos que se indique lo contrario en el sitio o foro).

Niños

Debe tener al menos 18 años (o la mayoría de edad en su país de residencia) para poder suscribirse al servicio de Netflix. Los menores solo pueden utilizar el servicio con la participación, supervisión y aprobación de un padre o tutor legal. A fin de ayudar a los padres o tutores legales, disponemos de varios controles parentales. Para obtener más información, consulte help.netflix.com/node/264.

Cambios a este Aviso de privacidad

Actualizaremos este Aviso de privacidad cuando sea necesario, de acuerdo con los cambios en los requisitos legales, regulatorios u operativos. Avisaremos de tales cambios (incluida la información sobre la fecha de implementación) según lo requiera la ley. Si sigue utilizando el servicio de Netflix después de que las actualizaciones entren en vigor, se interpretará que ha leído y aceptado (según corresponda) los cambios. Si prefiere no reconocer o aceptar alguna de las actualizaciones de este Aviso de privacidad, puede cancelar su cuenta. Para saber cuándo fue la última actualización de este Aviso de privacidad, consulte la fecha de «Última actualización» más abajo.

Para consultar la versión anterior de este Aviso de privacidad, visite help.netflix.com/node/25095.

Sección F: Declaraciones de privacidad complementarias para ciertos servicios

Las siguientes Declaraciones de privacidad complementarias para ciertos servicios se aplican además de las declaraciones descritas más arriba en este Aviso de privacidad.

Declaraciones de privacidad complementarias de los Juegos Netflix

Cuando juegue a los Juegos Netflix, recopilaremos, usaremos y divulgaremos su información personal según se indica en el Aviso de privacidad de Netflix. En estas Declaraciones de privacidad complementarias de Juegos Netflix, se incluyen ejemplos e información adicionales aplicables a los Juegos Netflix, que tienen funciones como tablas de posiciones, logros, modo grupal local, modo grupal online, funciones relacionadas con amigos, chat de texto, controlador de videojuegos de Netflix y contenido generado por los usuarios.

Categorías de información personal que recopilamos

Cuando juega los Juegos Netflix, recopilamos las **categorías de información personal** que se describen en el Aviso de privacidad de Netflix. Si juega con las funciones que se mencionan arriba (o funciones similares), a continuación se enumeran ejemplos adicionales de la información personal que podemos recopilar:

- **Información de perfil/cuenta de Netflix:** Recopilamos información que puede estar asociada con su cuenta/perfil de Netflix, como sus selecciones de listas de amigos o equipos y los nombres de esos equipos, cuando usa funciones como el modo grupal local (por ejemplo, cuando los jugadores escanean un código en la TV y se conectan a su «Juego Netflix en TV») y el modo grupal online (e interactúa con otros jugadores online que están conectados a sus cuentas de Netflix).
- **Información de uso:** recopilamos información sobre usted y el uso que hace de los Juegos Netflix, incluido lo siguiente:
 - Su estado en la tabla de posiciones, su puntuación y sus logros en el juego;
 - Si está online o jugando un juego, a fin de mostrar su estado «Online» o «Disponible» a otros jugadores del juego o a su lista de amigos o equipos;
 - Sus búsquedas de otros jugadores o sus conexiones con estos en un Juego Netflix (por ejemplo, buscar a un jugador y conectarse con él);
 - Su jugabilidad, interacciones, chat de texto con otros jugadores como parte de las funciones grupal local y grupal online;
 - Denuncias hechas por usted de infracciones de los Lineamientos de la comunidad de Juegos Netflix (help.netflix.com/legal/gamescommunityguidelines) y cualquier lineamiento similar de los Juegos Netflix, y denuncias de otros jugadores sobre posibles infracciones cometidas por usted; y
 - Sus comentarios sobre el contenido generado por los usuarios en un Juego Netflix, como dibujos, contenido cargado (como fotos, videos,

grabaciones de sonido u otro contenido) o su selección de contenido de un servicio de terceros.

- **Información de la red y del dispositivo:** cuando usa la funcionalidad de controlador de videojuegos de Netflix para conectarse a un Juego Netflix (como un «Juego Netflix en TV»), recopilamos información sobre la app, el dispositivo y la cuenta de Netflix (si ha iniciado sesión) en la que está conectado dicho controlador.

Cómo usamos su información personal

Cuando juega Juegos Netflix, **usamos información personal** según se describe en el Aviso de privacidad de Netflix. Si juega con las funciones que se mencionan arriba (o funciones similares), a continuación se ofrecen ejemplos adicionales de cómo podemos usar su información personal:

- **Para prestar nuestro servicio:** Cuando juega Juegos Netflix que incluyen estas funciones (o funciones similares), usamos su información personal para proporcionar el juego, incluida las funciones, según se describe a continuación. Utilizamos las siguientes categorías de información personal utilizada para prestar nuestro servicio con estas funciones: información de perfil/cuenta de Netflix, información de uso, e información de la red y del dispositivo. En particular:
 - En relación con funciones como las tablas de posiciones y los logros en el juego, usamos su información personal (como su alias de juegos) a fin de mostrarle la tabla de posiciones y los logros a usted y a otros jugadores;
 - En relación con las funciones que le permiten encontrar otros jugadores en Juegos Netflix o interactuar con ellos (como juegos en modo grupal online), usamos su información personal y la información personal que nos proporciona sobre otras personas para encontrar a ese jugador y enviarle su solicitud de conexión (y para que ellos puedan encontrarlo y enviarle una solicitud de conexión);
 - En relación con los juegos en modo grupal online, podemos usar la ubicación general de su dispositivo (como su ciudad, estado/provincia o país) para emparejarlo con otros jugadores que estén cerca del servidor de videojuegos correspondiente, a fin de que sea menos probable que el juego se vea interrumpido por demoras de internet;
 - En relación con las funciones de comunicación, como el chat de texto, transmitimos comunicaciones de texto que usted envía a otro jugador o grupo de jugadores y comunicaciones de texto que le envían a usted. Tenga en cuenta que podemos usar Proveedores de servicios para prestar servicios relacionados con estas comunicaciones en

nuestro nombre (según se describe en el Aviso de Privacidad), que pueden incluir chat de texto, moderación y otros servicios relacionados; y

- En relación con las funciones de contenido generado por el usuario, utilizamos su información personal para mostrar su contenido generado por el usuario a otros jugadores del Juego Netflix, o de acuerdo con cómo haya compartido el contenido generado por el usuario (por ejemplo, en un servicio de terceros).

A quién divulgamos información personal

Cuando juega a los Juegos Netflix, podemos **divulgar información personal** según se describe en el Aviso de privacidad de Netflix. Si juega con las funciones mencionadas arriba (o funciones similares), a continuación se ofrecen ejemplos adicionales de cómo podemos divulgar su información personal:

- **Cumplimiento de la ley y aplicación de nuestros Términos de uso:**
Cuando juega a los Juegos Netflix con funciones de comunicaciones (como chat de texto), Netflix y sus Proveedores de servicios pueden acceder, preservar y divulgar su información ante un requerimiento legal de terceros, incluidos litigantes civiles y agencias gubernamentales. Respondemos a requerimientos legales cuando creemos de buena fe que debemos hacerlo conforme la ley, o cuando creemos de buena fe que la respuesta es requerida según la ley de la jurisdicción y el requerimiento es coherente con las normas reconocidas a nivel internacional, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Divulgamos información personal para los siguientes **finés**: para cumplir con la ley y aplicar nuestros Términos de uso.

Otros jugadores

Cierta información, como su alias de juegos, la jugabilidad, el chat de texto y el contenido generado por el usuario (incluida la información personal y otra información que usted proporcione en estas funciones) y su estado «online», será visible para otros jugadores cuando participe en un Juego Netflix con funciones como tablas de posiciones, modo grupal local, modo grupal online, chat de texto, controlador de videojuegos de Netflix y contenido generado por el usuario. Utilice las funciones de chat de texto y el contenido generado por usuarios con buen criterio (tenga en cuenta que, aunque elimine el chat de texto o el contenido generado por usuarios, es posible que los jugadores que ya vieron dicha información la hayan guardado).

Juegos en TV y en Netflix.com

Algunos «Juegos en TV y en Netflix.com» (consulte help.netflix.com/node/132197) le permiten conectarse a un juego en la cuenta de un miembro de Netflix mediante una app de Netflix en su dispositivo; por ejemplo, al escanear un código en la TV para que usted y el miembro puedan jugar juntos. Para jugar a algunos de estos juegos, es posible que no sea necesario iniciar sesión en la cuenta de Netflix. En ese caso, algunas de las disposiciones del Aviso de privacidad y de estas Declaraciones de privacidad complementarias de Juegos Netflix no se aplicarán a usted, como las relacionadas con la recopilación y el uso de información personal (según se describe arriba) y las secciones relacionadas con la información de pago y facturación. La información que se recopila como parte de «Juegos en TV y en Netflix.com», como la información de uso, la información de la red y del dispositivo, las comunicaciones, y los juegos guardados o la actividad de juegos, puede estar vinculada a la cuenta de Netflix en la que se ejecuta el juego.

Última actualización: 17 de abril de 2024

Información corporativa

Estamos para ayudarte si lo necesitas. Para una mayor velocidad de respuesta, te sugerimos que te contactes con nuestro Servicio al Cliente. Si deseas más información, [contáctanos](#) o visita el [Centro de ayuda](#).

Si quieres solicitar una serie o una película, consulta [Solicitar series o películas](#).

Proveedor de servicios:

Netflix, Inc.

121 Albright Way

Los Gatos, CA 95032, Estados Unidos

Controlador de datos:

Netflix, Inc.

121 Albright Way

Los Gatos, CA 95032, Estados Unidos

Facturación y pagos

Tus cargos del servicio de Netflix

Puedes consultar el historial de facturación, el precio y los impuestos aplicables de tu membresía en la sección [historial de pago](#) de tu página Cuenta.

Ver tu plan y costo mensual

Puedes consultar el historial de facturación, el precio y los impuestos aplicables de tu membresía en la sección [historial de pago](#) de tu página Cuenta.

Puedes [comparar planes y precios](#) y [cambiar tu plan](#) en cualquier momento.

Comprende tu fecha de facturación:

Como miembro, se te cobrará automáticamente una vez por mes en la fecha de suscripción. Tu suscripción de Netflix se cobra al principio de cada periodo de facturación, pero la transacción podría aparecer en tu cuenta varios días después.

⊕ Es probable que tu fecha de facturación pueda adelantarse o atrasarse un día, debido a las diferencias entre zonas horarias.

↔ Si el día de tu fecha de facturación no existe en todos los meses (por ejemplo, el día 31), entonces la facturación tendrá lugar el último día de ese mes.

🔗 Si pagas Netflix por medio de un tercero, tu fecha de facturación de Netflix podría ser distinta de la fecha de facturación del proveedor.

Actualiza tu información de pago

Ve a la página [Administrar información de pago](#) para agregar una forma de pago. Para obtener más información, consulta [Cómo agregar o actualizar una forma de pago](#).

Si deseas cambiar la forma en que pagas Netflix, contamos con diversas [opciones de pago](#).

Imprime tu factura de Netflix

Sigue los pasos para [imprimir una factura de los cargos de Netflix](#).

Resolver problemas de pago

Si hay un problema con tu forma de pago, aquí encontrarás algunas de las causas más comunes y sugerencias para resolver el inconveniente.

Se rechazó la forma de pago

Si el banco o la institución financiera rechazan el cargo:

Asegúrate de que tu información de pago (como código postal, código de seguridad o fecha de vencimiento) sea correcta.

De lo contrario, ve a la página [Administrar información de pago](#). Si aún no lo hiciste, es posible que debas iniciar sesión. También puedes probar [otra forma de pago](#).

Si todo está correcto, puedes volver a intentar el pago.

Si sigues teniendo problemas, asegúrate de que tu forma de pago admita transacciones de comercio electrónico.

No se acepta la forma de pago

Hay [muchas opciones para pagar](#) Netflix, entre ellas, tarjetas de crédito o débito y terceros. Si alguna de nuestras formas de pago aceptadas no funciona, [contáctanos](#).

Cuenta cancelada inesperadamente

Si recibes la facturación por medio de un tercero o tienes un paquete con Netflix incluido, se podría cancelar tu cuenta por distintos motivos.

Hay un problema con tu pago.

Facturación por medio de terceros: inicia sesión en tu cuenta para resolver el problema de pago y vuelve a suscribirte a Netflix.

Si no puedes volver a suscribirte por medio del tercero, puedes hacerlo desde Netflix.com y agregar [otra forma de pago](#).

Paquete con Netflix incluido: inicia sesión en tu cuenta de paquete para resolver el problema de pago y vuelve a vincular tu cuenta de Netflix.

Interrumpiste o cancelaste un paquete que incluye Netflix y no has registrado otra forma de pago.

Si el paquete sigue activo, vuelve a vincular tu cuenta de Netflix.

Si cancelaste tu paquete, [inicia sesión](#) en tu cuenta de Netflix y agrega una nueva forma de pago.

Investigar cargos inesperados

El precio es más alto de lo esperado

Existen varias razones por las que podrías estar viendo un cargo mayor al esperado.

Impuestos: según el lugar en el que vivas, **es posible que se te cobren impuestos**, además del precio de la suscripción.

Cargos: en algunos países, las empresas de tarjetas podrían cobrar un cargo adicional por transacciones transfronterizas. Algunos países pueden cambiar el tipo de cambio a dólares estadounidenses aunque nosotros efectuemos el cargo en la moneda local.

Cambios del plan: si tú u otra persona de tu hogar cambiaron el plan de Netflix a uno superior, tu factura mostrará el aumento en el precio del plan.

Se te cobró antes de lo esperado

Si tu fecha de facturación coincide con una fecha que no ocurre todos los meses (por ejemplo, el día 31), entonces la facturación tendrá lugar el último día de ese mes.

Si hay un cambio de precio o si cambiaste a un plan de mayor precio, es posible que se te cobre antes de lo esperado.

Varios cargos o cargos no autorizados

La membresía de los usuarios de Netflix se cobrará de forma mensual en la fecha en la que se suscribieron al servicio.

Si te suscribiste recientemente a Netflix o si eres un miembro que cambió su forma de pago o volvió a intentar un pago rechazado, es posible que veas una autorización que aparece como una transacción pendiente en tu resumen de cuenta. Las autorizaciones no son cargos, pero pueden afectar tu saldo disponible temporalmente, hasta que el banco libere los fondos en el transcurso de unos días.

Si la solicitud de autorización consumió el saldo disponible en tu cuenta, entonces no podremos procesar el cargo de Netflix. Si esto ocurre, deberás agregar fondos a tu cuenta o usar **otra forma de pago**.

Si ves varios cargos de Netflix o crees que se realizaron cargos sin tu autorización, **sigue estos pasos**.