VALLE NEVADO

A. POLÍTICA DE PRIVACIDAD – RESERVAS Y HUÉSPEDES TEMPORADA 2027

1. Responsable del tratamiento El responsable del tratamiento de los datos personales será **Valle Nevado Spa** RUT 96513050-0, con domicilio en Isidora Goyenechea 2800, of 502, Las Condes, en adelante, "Valle Nevado".

Para consultas relacionadas con esta política y el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, se encontrará disponible el siguiente canal de contacto: privacidad@vallenevado.com.

2. Datos personales tratados. Valle Nevado podrá tratar los datos personales de clientes, huéspedes y demás personas relacionadas con las reservas y los servicios contratados, incluyendo, según corresponda:

a. Datos de identificación y contacto, tales como nombre, apellidos, documento de identidad, nacionalidad, domicilio, correo electrónico y teléfono.
b. Antecedentes de la reserva, incluyendo fechas de estadía, número de huéspedes, habitaciones contratadas, servicios incluidos, solicitudes especiales y comunicaciones relacionadas con la reserva.
c. Información necesaria para gestionar pagos, devoluciones, comprobantes y documentos tributarios.
d. Antecedentes relacionados con la prestación de los servicios contratados, la administración de tickets y accesos incluidos en el paquete hotelero, cuando corresponda.
e. Información relativa a consultas, solicitudes, reclamos, accidentes e incidentes relacionados con la estadía o los servicios prestados.
f. Imágenes captadas mediante sistemas de videovigilancia instalados en las dependencias, en los términos establecidos en esta política.

Valle Nevado tratará únicamente los datos que resulten pertinentes y necesarios para las finalidades informadas, de acuerdo con la legislación vigente.

3. Finalidades y fundamento del tratamiento. Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

a. Gestionar, confirmar, modificar y administrar reservas y estadías.
b. Identificar a los huéspedes y verificar los antecedentes necesarios para la prestación de los servicios contratados.
c. Gestionar pagos, devoluciones, facturación y emisión de documentos tributarios.
d. Administrar los servicios incluidos en la reserva, incluidos tickets de esquí, accesos y beneficios, cuando corresponda.
e. Atender consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos de los huéspedes.
f. Prevenir fraudes, usos indebidos y conductas que puedan comprometer la seguridad de las personas, los bienes o las instalaciones
g. Registrar, investigar y documentar accidentes e incidentes, gestionar emergencias y ejercer o defender derechos frente a reclamaciones o procedimientos.

h. Cumplir obligaciones legales, reglamentarias y tributarias, así como atender requerimientos válidos de autoridades competentes.

El tratamiento de datos personales se realizará sobre la base jurídica específica que corresponda a cada finalidad, conforme a la siguiente asignación: (a) Gestionar, confirmar, modificar y administrar reservas y estadías: ejecución del contrato de alojamiento. (b) Identificar a los huéspedes y verificar antecedentes: ejecución del contrato. (c) Gestionar pagos, devoluciones, facturación y documentos tributarios: ejecución del contrato y obligación legal (Ley de IVA y normativa del SII). (d) Administrar servicios incluidos en la reserva: ejecución del contrato. (e) Atender consultas, solicitudes y reclamos: ejecución del contrato e interés legítimo. (f) Prevenir fraudes y conductas que comprometan la seguridad: interés legítimo. (g) Registrar e investigar accidentes e incidentes: interés legítimo y obligación legal (Ley N°16.744). (h) Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades: obligación legal. (i) Enviar comunicaciones comerciales: consentimiento expreso del titular, obtenido de manera libre, informada, específica e inequívoca, mediante mecanismo independiente de la aceptación de esta política.

4. Comunicación de datos a terceros. Los datos personales podrán ser comunicados o puestos a disposición de terceros cuando ello sea necesario para prestar los servicios contratados, cumplir obligaciones legales o atender otras finalidades legítimas debidamente fundamentadas. Esto podrá incluir proveedores de sistemas de reservas, plataformas tecnológicas, servicios de alojamiento y almacenamiento de información, procesamiento de pagos, facturación y otros servicios necesarios para la operación hotelera. Cuando dichos proveedores traten datos personales por cuenta de Valle Nevado, se deberán establecer las obligaciones contractuales y medidas de protección que correspondan. Asimismo, los datos podrán comunicarse a autoridades competentes cuando exista una obligación legal o un requerimiento válido que lo justifique. Las transferencias internacionales de datos, si existieren, se realizarán con las garantías y medidas de protección exigidas por la legislación aplicable. A la fecha de esta política, Valle Nevado utiliza proveedores que pueden alojar o procesar datos en Estados Unidos y el país o del procesador de pagos, Estados Unidos Brazil, entre otros. En cada caso se adoptan las medidas contractuales necesarias para garantizar un nivel de protección adecuado de los datos personales.

5. Plazos de conservación. Los datos personales se conservarán durante los plazos estrictamente necesarios para cumplir la finalidad que justificó su tratamiento, con los siguientes criterios: (a) Datos de identificación y de la reserva: hasta 2 años desde el término de la estadía (check out), por el plazo de prescripción de las acciones civiles ordinarias. (b) Documentos tributarios y datos necesarios para su emisión: hasta 6 años desde la emisión del documento, conforme a la normativa del Servicio de Impuestos Internos. (c) Grabaciones de videovigilancia: máximo 30 días corridos desde su captación, salvo que deba conservarse por período mayor a requerimiento de autoridad competente (según plazo ordenado), por investigación de accidente del trabajo (mínimo 2 años, Ley N°16.744) o por proceso judicial o administrativo pendiente (hasta la ejecutoriedad de la resolución). (d) Datos de accidentes e incidentes: mínimo 5 años desde el hecho, conforme al plazo de prescripción de la Ley N°16.744. (e) Datos de salud y necesidades especiales: durante la estadía y hasta 2 años desde su término, salvo obligación legal de conservación más extensa. (f) Datos para comunicaciones comerciales: hasta que el titular revoque su

consentimiento o solicite la baja, conservándose el registro de la baja por 2 años. Una vez vencidos los plazos, los datos serán eliminados o anonimizados de forma irreversible.

6. Seguridad de la información. Valle Nevado adoptará medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos personales contra el acceso, uso, alteración, pérdida, divulgación o tratamiento no autorizados, considerando la naturaleza de los datos y los riesgos asociados a su tratamiento. El acceso a los datos estará limitado a las personas que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones o para la prestación de los servicios correspondientes. Los incidentes de seguridad que afecten datos personales serán gestionados conforme a los procedimientos internos y a las obligaciones de registro y notificación que establezca la legislación aplicable.

7. Videovigilancia. En las instalaciones de Valle Nevado podrán utilizarse sistemas de videovigilancia con fines de seguridad, prevención y esclarecimiento de accidentes e incidentes, protección de las personas, bienes e instalaciones, y verificación de hechos que puedan afectar a huéspedes, trabajadores o terceros, de conformidad con la legislación aplicable. El acceso a las grabaciones estará restringido a personas autorizadas y quedará registrado en bitácora. Las grabaciones se conservarán por un plazo máximo de 30 días corridos desde su captación. Dicho plazo se extenderá exclusivamente en los siguientes casos: (a) requerimiento de autoridad competente: según el plazo ordenado por ésta; (b) investigación de accidente del trabajo: mínimo 2 años desde el accidente, conforme a la Ley N°16.744; (c) proceso judicial o administrativo pendiente: hasta la ejecutoriedad de la resolución final. Cada extensión del plazo deberá constar en resolución escrita del responsable del sistema. No se instalan cámaras en baños, vestidores, duchas ni en zonas donde exista una expectativa razonable de privacidad. Valle Nevado adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger las grabaciones frente al acceso, uso, divulgación o tratamiento no autorizados. La existencia de sistemas de videovigilancia se informará mediante los avisos correspondientes, en los términos exigidos por la legislación aplicable.

8. Datos personales de menores de edad. Cuando las reservas o los servicios contratados involucren a menores de edad, Valle Nevado tratará sus datos personales de conformidad con las reglas especiales de protección que establezca la legislación vigente, considerando su edad y las circunstancias del tratamiento. Cuando corresponda, se adoptarán medidas para verificar la representación legal y obtener las autorizaciones necesarias, sin perjuicio de las excepciones o bases jurídicas que procedan legalmente. Los datos de menores serán tratados únicamente para finalidades legítimas y pertinentes,

con las medidas de protección que correspondan. Asimismo, cuando la reserva incluya a personas distintas del titular —ya sean acompañantes adultos, menores u otros huéspedes— el titular de la reserva declara estar autorizado para proporcionar los datos de dichas personas y asume la responsabilidad de haberles informado sobre el tratamiento de sus datos conforme a esta política. Valle Nevado tratará los datos de los acompañantes únicamente para las finalidades vinculadas a la gestión de la estadía y los servicios contratados.

9. Derechos de los titulares. Los titulares podrán ejercer los derechos que les reconozca la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Conforme al régimen

legal que corresponda, estos derechos podrán incluir el acceso a sus datos, su rectificación, supresión o eliminación, oposición al tratamiento, bloqueo, portabilidad y los demás derechos que resulten procedentes.

Las solicitudes deberán dirigirse al correo electrónico privacidad@vallenevado.com, indicando el derecho que se desea ejercer y proporcionando los antecedentes necesarios para verificar la identidad del solicitante y tramitar la solicitud. Valle Nevado gestionará las solicitudes dentro de un plazo que no excederá los 30 días hábiles desde su recepción, conforme a la legislación vigente. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las competencias de la autoridad de protección de datos personales y de las acciones o reclamaciones que procedan conforme a la ley.

10. Comunicaciones comerciales. El envío de información comercial, publicidad, promociones, ofertas, beneficios, novedades y otras comunicaciones de naturaleza similar se regirá por una autorización o mecanismo de habilitación independiente, cuando corresponda legalmente. La aceptación de esta política, de los Términos y Condiciones de Reserva de Hoteles o la contratación de los servicios de alojamiento no implicará, por sí sola, autorización para recibir comunicaciones comerciales cuando la legislación exija un consentimiento separado. La autorización para recibir comunicaciones comerciales será voluntaria y su otorgamiento no constituirá un requisito para contratar o utilizar los servicios de alojamiento. El titular podrá retirar su consentimiento u oponerse al tratamiento de sus datos para fines publicitarios, según corresponda, mediante los mecanismos habilitados por Valle Nevado o los demás procedimientos previstos en la legislación vigente. El retiro de la autorización comercial no afectará la prestación de los servicios contratados ni impedirá el tratamiento de los datos que cuente con otro fundamento jurídico válido.

11. Actualizaciones de la política Valle Nevado podrá actualizar esta política para reflejar cambios normativos, operacionales o en las prácticas de tratamiento de datos personales. La versión vigente estará disponible en los canales oficiales de Valle Nevado. Las modificaciones sustanciales serán informadas al titular a través del correo electrónico registrado en su reserva o mediante aviso en el sitio web del Centro, con la debida antelación.