VALLE NEVADO

A. POLÍTICA DE PRIVACIDADE – RESERVAS E HÓSPEDES – TEMPORADA 2027

1. Controlador do tratamento de dados pessoais

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais será a Valle Nevado SpA, RUT 96513050-0, com endereço na Isidora Goyenechea 2800, sala 502, Las Condes, doravante denominada "Valle Nevado".

Para consultas relacionadas a esta política e ao exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, estará disponível o seguinte canal de contato: privacidad@vallenevado.com.

2. Dados pessoais tratados

A Valle Nevado poderá tratar dados pessoais de clientes, hóspedes e demais pessoas relacionadas às reservas e aos serviços contratados, incluindo, conforme aplicável:

a. Dados de identificação e contato, como nome, sobrenome, documento de identidade, nacionalidade, endereço, e-mail e telefone.

b. Informações da reserva, incluindo datas da estadia, número de hóspedes, quartos reservados, serviços incluídos, solicitações especiais e comunicações relacionadas à reserva.

c. Informações necessárias para administrar pagamentos, reembolsos, comprovantes e documentos fiscais.

d. Informações relacionadas à prestação dos serviços contratados e à administração de ingressos e acessos incluídos no pacote de hospedagem, quando aplicável.

e. Informações relativas a consultas, solicitações, reclamações, acidentes e incidentes relacionados à estadia ou aos serviços prestados.

f. Imagens captadas por sistemas de videomonitoramento instalados nas dependências, nos termos estabelecidos nesta política.

A Valle Nevado tratará somente os dados pertinentes e necessários às finalidades informadas, de acordo com a legislação vigente.

3. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento

Os dados pessoais poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

a. Gerenciar, confirmar, modificar e administrar reservas e estadias.

b. Identificar os hóspedes e verificar as informações necessárias à prestação dos serviços contratados.

c. Gerenciar pagamentos, reembolsos, faturamento e emissão de documentos fiscais.

d. Administrar os serviços incluídos na reserva, inclusive ingressos de esqui, acessos e benefícios, quando aplicável.

e. Atender consultas, solicitações, reclamações e demandas dos hóspedes.

f. Prevenir fraudes, usos indevidos e condutas que possam comprometer a segurança de pessoas, bens ou instalações.

g. Registrar, investigar e documentar acidentes e incidentes, gerenciar emergências e exercer ou defender direitos em face de reclamações ou procedimentos.

h. Cumprir obrigações legais, regulamentares e tributárias, bem como atender a solicitações válidas das autoridades competentes.

O tratamento de dados pessoais será realizado com base no fundamento jurídico específico correspondente a cada finalidade, conforme a seguinte distribuição: (a) Gerenciar, confirmar, modificar e administrar reservas e estadias: execução do contrato de hospedagem. (b) Identificar os hóspedes e verificar informações: execução do contrato. (c) Gerenciar pagamentos, reembolsos, faturamento e documentos fiscais: execução do contrato e obrigação legal (Lei do IVA e normas do SII). (d) Administrar serviços incluídos na reserva: execução do contrato. (e) Atender consultas, solicitações e reclamações: execução do contrato e legítimo interesse. (f) Prevenir fraudes e condutas que comprometam a segurança: legítimo interesse. (g) Registrar e investigar acidentes e incidentes: legítimo interesse e obrigação legal (Lei nº 16.744). (h) Cumprir obrigações legais e atender a solicitações de autoridades: obrigação legal. (i) Enviar comunicações comerciais: consentimento expresso do titular, obtido de maneira livre, informada, específica e inequívoca, por meio de mecanismo independente da aceitação desta política.

4. Compartilhamento de dados com terceiros

Os dados pessoais poderão ser comunicados ou disponibilizados a terceiros quando necessário para prestar os serviços contratados, cumprir obrigações legais ou atender a outras finalidades legítimas devidamente fundamentadas. Isso poderá incluir fornecedores de sistemas de reservas, plataformas tecnológicas, serviços de hospedagem e armazenamento de informações, processamento de pagamentos, faturamento e outros serviços necessários à operação hoteleira. Quando esses fornecedores tratarem dados pessoais em nome da Valle Nevado, deverão ser estabelecidas as obrigações contratuais e as medidas de proteção cabíveis.

Além disso, os dados poderão ser compartilhados com autoridades competentes quando houver obrigação legal ou solicitação válida que o justifique. As transferências internacionais de dados, caso ocorram, serão realizadas com as garantias e medidas de proteção exigidas pela legislação aplicável. Na data desta política, a Valle Nevado utiliza fornecedores que podem hospedar ou processar dados nos Estados Unidos e no país do processador de pagamentos, Estados Unidos, Brasil, entre outros. Em cada caso, são adotadas as medidas contratuais necessárias para garantir um nível adequado de proteção dos dados pessoais.

5. Prazos de conservação

Os dados pessoais serão conservados pelos prazos estritamente necessários ao cumprimento da finalidade que justificou seu tratamento, de acordo com os seguintes critérios:

(a) Dados de identificação e da reserva: por até 2 anos após o término da estadia (check-out), em razão do prazo de prescrição das ações civis ordinárias.

(b) Documentos fiscais e dados necessários à sua emissão: por até 6 anos após a emissão do documento, de acordo com as normas do Serviço de Impostos Internos (SII).

(c) Gravações de videomonitoramento: no máximo 30 dias corridos após sua captação, salvo quando devam ser conservadas por período maior a pedido de autoridade competente (pelo prazo determinado), em razão de investigação de acidente de trabalho (mínimo de 2 anos, Lei nº 16.744) ou de processo judicial ou administrativo pendente (até que a decisão se torne definitiva).

(d) Dados sobre acidentes e incidentes: por no mínimo 5 anos a contar do fato, de acordo com o prazo de prescrição previsto na Lei nº 16.744.

(e) Dados de saúde e necessidades especiais: durante a estadia e por até 2 anos após seu término, salvo obrigação legal de conservação por prazo maior.

(f) Dados para comunicações comerciais: até que o titular revogue seu consentimento ou solicite o cancelamento do recebimento, sendo o registro do cancelamento conservado por 2 anos.

Após o término dos prazos, os dados serão eliminados ou anonimizados de maneira irreversível.

6. Segurança da informação

A Valle Nevado adotará medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acesso, uso, alteração, perda, divulgação ou tratamento não autorizados, considerando a natureza dos dados e os riscos associados ao tratamento. O acesso aos dados será limitado às pessoas que dele necessitem para o desempenho de suas funções ou para a prestação dos serviços correspondentes.

Os incidentes de segurança que afetem dados pessoais serão gerenciados de acordo com os procedimentos internos e com as obrigações de registro e notificação estabelecidas pela legislação aplicável.

7. Videomonitoramento

Nas instalações da Valle Nevado, poderão ser utilizados sistemas de videomonitoramento para fins de segurança, prevenção e esclarecimento de acidentes e incidentes, proteção de pessoas, bens e instalações, e verificação de fatos que possam afetar hóspedes, trabalhadores ou terceiros, de acordo com a legislação aplicável.

O acesso às gravações ficará restrito a pessoas autorizadas e será registrado em livro de controle. As gravações serão conservadas por um prazo máximo de 30 dias corridos após sua captação. Esse prazo será prorrogado exclusivamente nos seguintes casos: (a) solicitação de autoridade competente: pelo prazo por ela determinado; (b) investigação de acidente de trabalho: por no mínimo 2 anos após o acidente, de acordo com a Lei nº 16.744; (c) processo judicial ou administrativo pendente: até que a decisão final se torne definitiva.

Cada prorrogação do prazo deverá constar de decisão escrita do responsável pelo sistema. Não são instaladas câmeras em banheiros, vestiários, chuveiros nem em áreas nas quais exista uma expectativa razoável de privacidade. A Valle Nevado adotará as medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger as gravações contra acesso, uso, divulgação ou tratamento não autorizados. A existência de sistemas de videomonitoramento será informada por meio dos avisos correspondentes, nos termos exigidos pela legislação aplicável.

8. Dados pessoais de menores de idade

Quando as reservas ou os serviços contratados envolverem menores de idade, a Valle Nevado tratará seus dados pessoais de acordo com as regras especiais de proteção estabelecidas pela legislação vigente, considerando sua idade e as circunstâncias do tratamento. Quando aplicável, serão adotadas medidas para verificar a representação legal e obter as autorizações necessárias, sem prejuízo das exceções ou dos fundamentos jurídicos legalmente cabíveis.

Os dados de menores serão tratados somente para finalidades legítimas e pertinentes, com as medidas de proteção cabíveis. Além disso, quando a reserva incluir pessoas diferentes do titular — sejam acompanhantes adultos, menores ou outros hóspedes —, o titular da reserva declara estar autorizado a fornecer os dados dessas pessoas e assume a responsabilidade de tê-las informado sobre o tratamento

de seus dados de acordo com esta política. A Valle Nevado tratará os dados dos acompanhantes somente para as finalidades relacionadas à gestão da estadia e dos serviços contratados.

9. Direitos dos titulares dos dados

Os titulares poderão exercer os direitos reconhecidos pela legislação vigente em matéria de proteção de dados pessoais. De acordo com o regime jurídico aplicável, esses direitos poderão incluir acesso aos seus dados, retificação, supressão ou eliminação, oposição ao tratamento, bloqueio, portabilidade e outros direitos cabíveis.

As solicitações deverão ser enviadas ao e-mail privacidad@vallenevado.com, indicando o direito que se deseja exercer e fornecendo as informações necessárias para verificar a identidade do solicitante e processar a solicitação. A Valle Nevado atenderá às solicitações em prazo não superior a 30 dias úteis a contar de seu recebimento, de acordo com a legislação vigente. O disposto acima não prejudica as competências da autoridade de proteção de dados pessoais nem as ações ou reclamações cabíveis nos termos da lei.

10. Comunicações comerciais

O envio de informações comerciais, publicidade, promoções, ofertas, benefícios, novidades e outras comunicações de natureza semelhante será regido por autorização ou outro mecanismo de habilitação independente, quando legalmente aplicável.

A aceitação desta política, dos Termos e Condições de Reserva de Hotéis ou a contratação dos serviços de hospedagem não implicará, por si só, autorização para receber comunicações comerciais quando a legislação exigir consentimento separado. A autorização para receber comunicações comerciais será voluntária, e sua concessão não constituirá requisito para contratar ou utilizar os serviços de hospedagem.

O titular poderá retirar seu consentimento ou se opor ao tratamento de seus dados para fins publicitários, conforme aplicável, por meio dos mecanismos disponibilizados pela Valle Nevado ou dos demais procedimentos previstos na legislação vigente. A retirada da autorização para comunicações comerciais não afetará a prestação dos serviços contratados nem impedirá o tratamento de dados amparado por outro fundamento jurídico válido.

11. Atualizações da política

A Valle Nevado poderá atualizar esta política para refletir alterações normativas, operacionais ou nas práticas de tratamento de dados pessoais. A versão vigente estará disponível nos canais oficiais da Valle Nevado. As alterações substanciais serão comunicadas ao titular por meio do e-mail registrado em sua reserva ou por aviso no site do Centro, com a devida antecedência.