



POLÍTICA DE PRIVACIDAD THE SINGULAR HOTELS

1. INTRODUCCION

El presente documento establece las normas y procedimientos a través de los cuales The Singular Hotels (“**The Singular**”, “**la Empresa**”) recopila, utiliza, protege y divulga (en los casos que proceda) la información personal de sus pasajeros (“**Política de Privacidad**” o la “**Política**”). El objetivo principal del presente instrumento es la protección de la privacidad de nuestros pasajeros, así como el manejo seguro y confidencial de sus datos personales, desde antes de su llegada a nuestros hoteles, hasta después de su partida.

La Política está dirigida a nuestros pasajeros, proveedores, agentes o intermediarios, colaboradores, prestadores de servicios externos, y los dependientes de éstos. Las obligaciones y procedimientos contenidas en el presente instrumento, rigen tanto para The Singular Santiago como para The Singular Patagonia.

Esta Política ha sido elaborada en cumplimiento de la legislación vigente, y se extiende a toda información personal recopilada por la Empresa, sea a través de ella misma, sea a través de terceros.

2. INFORMACION PERSONAL

Para efectos de esta Política, “**Información Personal**” es toda información sobre una persona natural identificada o identificable. Dentro de la información personal que The Singular recopila o puede recibir de parte de sus pasajeros, y que se compromete a resguardar, se encuentra la siguiente:

- **Información básica:** Nombre, género, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, origen racial, religión, fechas personales importantes tales como aniversarios y otros, cédula nacional de identidad y número de pasaporte, información de visa u otros antecedentes migratorios;
- **Información de contacto:** Correo electrónico, teléfono celular, teléfono fijo y de oficina, dirección de domicilio personal y de oficina, código postal de residencia y otros;
- **Información financiera y laboral:** Tarjetas de débito, crédito y otras, listado de gastos, de consumo, historial de transacciones, datos del empleador o empresa relacionada al pasajero;
- **Información personal:** Imagen y patrones de imagen que permitan identificar al pasajero, grabaciones CCTV, fotografías, información biométrica, identidad de voz, reconocimiento facial, estado de salud, idioma preferente, clubes, asociaciones y otras

organizaciones de las cuales el pasajero es miembro o socio, información de redes sociales y otros;

- **Información de estadía:** Hoteles y otros lugares en donde el pasajero se ha hospedado, fechas de llegada y salida, bienes y servicios utilizados, rutas escogidas para visitas o tours, solicitudes especiales realizadas, observaciones acerca de sus preferencias de servicio (lo cual incluye preferencias de habitación, vacaciones, alimentación y otros), números de teléfono marcados y mensajes de fax y teléfono recibidos, solicitud de servicio de caja fuerte, información sobre programas de socio, descuentos y otros;
- **Información de preferencias:** Comentarios, contenidos y otros que proporcione el pasajero respecto de sus preferencias de marketing, en encuestas, sorteos, concursos, ofertas promocionales u otros, efectuados por The Singular o por terceros, a los cuales The Singular haya tenido de alguna manera acceso, entre otros;
- **Información recopilada:** Sea en los recintos de la Empresa o en recintos dependientes o aledaños, mediante sistemas de televisión de circuito cerrado, sistemas de Internet (incluidas las redes por cable o inalámbricas que recopilan datos sobre una computadora, dispositivo inteligente o móvil o su ubicación), tar-



jeta llave y otros sistemas de seguridad y tecnología, que incluya patrones de conducta y comportamiento, rutinas, preferencias, entre otros;

- **Información de terceros:** Detalles de contacto y otros datos relevantes relacionados con empleados de cuentas corporativas, proveedores y otros individuos con quienes The Singular mantenga relaciones comerciales (agentes de viaje, intermediarios, organizadores de reuniones y eventos, servicios de seguridad, servicios especiales, entre otros), información entregada por agentes, proveedores y prestadores de servicios, entre otros.

Esta Política se aplica a toda la información personal obtenida por la Empresa, sea directamente o a través de terceros, que no puede ser calificada como información pública. En caso de información obtenida por terceros se estará a lo señalado en el acápite 4. A) de esta Política.

En caso de que, conforme a la legislación chilena, dicha información sea considerada como datos de carácter personal, u otro

término o concepto análogo sometido a regulación y protección por la ley, The Singular queda plenamente sometido a ésta, y solamente procesará dicha información en cuanto lo permita la ley vigente. En caso de proceso, investigación o litigio, sea judicial o administrativo, dicha información será resguardada con el celo correspondiente y solamente será proporcionada a la Autoridad en cumplimiento de la ley vigente aplicable y conforme a lo establecido en el acápite 4. E) de esta Política.

Cuando el pasajero, proveedor o trabajador de The Singular acepta esta Política estará, hasta el grado requerido según la legislación chilena, concediendo su consentimiento expreso y por escrito para el procesamiento de cualquier información personal que le proporcione a The Singular que se considere dato de carácter personal, información financiera u otro aplicable. Salvo hasta donde lo requiera la ley o los contratos respectivos, el pasajero, proveedor o trabajador no está obligado a proporcionar a The Singular ninguna información personal.

3. MANEJO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL POR LA EMPRESA

Conforme a las leyes vigentes, la Empresa puede recolectar, utilizar, almacenar y transmitir partes de la Información Personal recibida para los siguientes efectos:

- Reservar y facturar el hospedaje en los hoteles, y para la provisión y prestación de otros bienes y servicios;
- Proporcionar al pasajero un nivel de servicio especial o personalizado al incluir información y/o servicios de terceros (servicios adicionales de hoteles, entre otros);
- Organizar servicios en su nombre, incluidos programas turísticos especiales, expediciones, tours, restaurantes, servicios de transporte, entre otros;
- Administrar programas especiales de la Empresa para los pasajeros que los requieran;
- Cumplir obligaciones contractuales con el pasajero, con los involucrados en el proceso de organizar el viaje de éste (por ejemplo, agentes de viaje, intermediarios, organizadores de viajes grupales o su empleador) y con proveedores;

- Realizar estudios de mercados, encuestas de satisfacción del pasajero y control de calidad, y comercialización directa y promociones de venta dentro y fuera de las instalaciones de la Empresa;
- Cubrir las necesidades de seguridad y protección del personal, los pasajeros u otros visitantes;
- Administrar la gestión general de documentos;
- Cumplir con requisitos legales y normativos;
- Probar y evaluar nuevos productos y servicios; y
- Procesar solicitudes de crédito.

The Singular podrá utilizar y almacenar la información personal de sus pasajeros durante todo el tiempo que éstos se encuentren hospedados en los hoteles de la Empresa, y aun después de su partida, respetando siempre las obligaciones legales, normativas, esta Política y la privacidad de sus pasajeros.



4. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DEL PASAJERO

Solamente en los casos calificados señalados en este numeral podrá The Singular divulgar la información personal del pasajero, manteniendo respeto y apego estricto a la legislación vigente y a la privacidad de sus pasajeros.

En los casos en que la ley lo exija, la Empresa deberá solicitar la autorización del pasajero y/o del proveedor, agente o prestador de servicios que posea la información, para efectos de transmitirla a terceros.

The Singular, en los casos en que sea requerido por la Autoridad, podrá transmitir determinada información personal almacenada, buscando la manera de mitigar al máximo los impactos de tal divulgación, y procediendo con la mayor discreción posible.

Al aceptar esta Política los pasajeros, los trabajadores de The Singular y sus proveedores, agentes, intermediarios y prestadores de servicios aceptan la transferencia de la información personal que posean, en los casos que la ley así lo exija o autorice.

Los casos en los cuales se podrá transmitir información personal se restringen a los siguientes:

A) Agentes, operadores, intermediarios, prestadores de servicios y proveedores: Para la provisión de determinados servicios, procesamiento de funciones o datos, la Empresa podrá divulgar información personal de los pasajeros a terceros relacionados con dichos servicios. A su vez, el tercero contratante se obligará a respetar esta Política en todas sus gestiones relacionadas con los servicios que se prestan a los pasajeros o a la Empresa.

B) Información personal del pasajero en posesión de la Empresa: En la constante búsqueda de la Empresa para mejorar y otorgar un servicio de excelencia a sus pasajeros, ésta podrá compartir información personal con proveedores de servicios, asesoría externa o consultoría, con el objeto de desarrollar estudios de experiencia del pasajero, controles de calidad, encuestas de satisfacción, entre otros equivalentes, cuidando siempre la privacidad de dicha información.

C) Autorización de crédito: Cuando el pasajero o sus empresas asociadas soliciten crédito, la información personal se utilizará y divulgará a terceros apropiados, conforme a las leyes vigentes, con el fin de determinar la capacidad de crédito del solicitante.

D) Requisitos legales: La Empresa se reserva el derecho de divulgar cualquier información personal que tenga sobre sus pasajeros si un tribunal o autoridad nacional o extranjera competente, cuya solicitud hubiere sido debidamente procesada, le obligare a hacerlo, o bien, si la Empresa lo considerara necesario o conveniente para cumplir con la ley o para proteger o defender sus derechos o propiedad, conforme a las leyes vigentes. Asimismo, la Empresa se reserva el derecho de conservar la información personal recabada y procesar dicha información para cumplir con las normativas contables, fiscales y con cualquier ley específica en la materia.

5. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN PERSONAL

En caso que la información personal del pasajero deba ser transferida internacionalmente, sea a una entidad privada o pública, persona natural o jurídica, u otros, dicha transferencia deberá someterse a la legislación vigente del Estado destino de la información.

En caso de ser los estándares de protección de datos del Estado destino, más bajos que los de Chile y esta Política, The Singular

se asegurará de que estén aplicadas las protecciones adecuadas y obligará al tercero receptor de la información a proteger la información personal del pasajero de acuerdo con los términos y condiciones de esta Política, con las medidas de seguridad apropiadas.



6. INFORMACIÓN RECABADA POR VISITAS EN INTERNET

Si el visitante accede a sitios web u otras aplicaciones de The Singular, éste declara lo siguiente:

A) Navegación: Siempre puede el visitante ingresar a los sitios web y otras aplicaciones de la Empresa sin revelar su identidad.

B) Información de uso: Al visitar los sitios web referidos, el visitante autoriza a The Singular a recopilar información sobre la forma en que el visitante utiliza los sitios, como la dirección IP, la fecha y hora de la visita, las páginas a las que accede y la cantidad de tiempo que pasa en cada página, el tipo de navegador de Internet que usa, el sistema operativo de su dispositivo, entre otras materias relacionadas. Esa información no está relacionada con el visitante como individuo, pero es posible que se conserven los registros del tipo de dispositivo que se esté usando.

C) Cookies: The Singular utiliza la tecnología de cookies en sus sitios web para poder evaluar y mejorar la funcionalidad de los sitios. Los cookies por sí mismos no serán usados para revelar su identidad. Identifican el navegador o dispositivo del visitante a sus servidores cuando visita los sitios web, pero no al visitante. Si el visitante no desea aceptar las cookies, puede bloquearlas ajustando la configuración del navegador de Internet. Sin embargo, si las bloquea, puede ser que no pueda utilizar todas las funciones de los sitios web de The Singular. Lo mismo aplicará para cookies de terceros prestadores de servicios en los sitios web de The Singular.

D) Suscripción al newsletter de la Empresa: La Empresa mantendrá la información que proporcione el suscriptor en privado, y

será solamente utilizada para el envío del respectivo newsletter, elaboración de estadísticas, y otras funciones propias de la solicitud.

E) Redes sociales: En caso de ingresar el visitante a las redes sociales de The Singular, queda sometido a las políticas de protección de información que dichas redes sociales tengan establecidas. Si el visitante se comunicara con un contacto de The Singular mediante dichas redes, su identidad también será mantenida en privado.

F) Menores de edad: Si el visitante es menor de 18 años (o es menor de edad en la jurisdicción en la que accede a los sitios web de The Singular), solo podrá utilizar las herramientas disponibles en la página web de la Empresa, si cuenta con las autorizaciones requeridas por la jurisdicción respectiva para que menores de edad puedan contratar bienes y servicios.

G) Anuncios personalizados: Cuando lo permita la ley, la Empresa podrá trabajar con otras empresas para compartir anuncios o promociones que estime resultarán relevantes y útiles para el visitante. Esto puede incluir anuncios que aparezcan en los sitios web o aplicaciones, comunicaciones enviadas por la Empresa o anuncios de éste que aparezcan en los sitios web de otras empresas. Los anuncios que vea el visitante pueden basarse en información recopilada por la Empresa o por terceros o basarse en sus actividades en dichos sitios web o sitios de terceros.

7. APLICACIONES Y CREACIÓN DE USUARIO

A la fecha de dictación de la presente política, la Empresa no cuenta con sistemas web que permitan a los pasajeros la creación de cuentas o usuarios personalizados para efectos de manejar reservas, contratar servicios especiales, programas de fidelización u otro propósito equivalente. Sin embargo, y en en el

evento de que la Empresa en el futuro incorpore tales sistemas, la presente política deberá ser modificada con el propósito proteger adecuadamente a la Información Personal que los usuarios almacenen en dichas cuentas o usuarios.



8. OPCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A LA EMPRESA

El pasajero o sus intermediarios siempre podrán, por motivos calificados que serán evaluados caso a caso por la Empresa, denegar parcialmente la información requerida por ésta, en aquellos

casos en que se considere que la divulgación de tal información pueda ser perjudicial para el pasajero.

9. ACCESO A LA INFORMACIÓN PERSONAL Y ACTUALIZACIÓN DE DICHA INFORMACIÓN

Con algunas excepciones limitadas, el pasajero tiene derecho a acceder a la información personal que la Empresa mantenga sobre su persona y a actualizarla. Si desea consultar acerca de cualquier información personal que ésta pueda tener sobre el pasajero, puede hacerlo enviando una solicitud por escrito, por carta o correo electrónico, a las direcciones indicadas en la Sección N° 13 de esta Política. Debe incluir su nombre completo, dirección y número de teléfono y una copia de un documento que certifique su identidad (como una tarjeta de identificación o pasaporte), para su constancia, y verificar si la Empresa tiene efectivamente información personal sobre el pasajero, o por si necesitare comunicarse con el pasajero para obtener cualquier información adicional que podamos necesitar para tomar esa determinación.

El pasajero puede solicitar que se corrija, elimine, abandone su uso, procese información o restrinja el procesamiento de información personal que la Empresa conserve sobre su persona por carta o correo electrónico a la dirección indicada en la Sección N° 13 de esta Política. Si la empresa considera que la información personal es incorrecta o que el procesamiento debe interrumpirse según lo solicitado por el pasajero, se eliminará o corregirá la información personal respectiva.

Si el pasajero no está conforme con la manera en que se trató su solicitud, puede elevar su inquietud a la Gerencia de la Empresa, enviando un correo electrónico infosantiago@thesingular.com.

10. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES, OPERADORES TURÍSTICOS, INTERMEDIARIOS, AGENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS

Al contratar con la Empresa, los proveedores, operadores turísticos, intermediarios, agentes y prestadores de servicios externos, o cualquier otro tercero que preste servicios a la Empresa y/o sus pasajeros, directa o indirectamente, aceptan expresamente el contenido íntegro de esta Política, y aceptan, además, las siguientes obligaciones:

- Toda información personal de pasajeros que llegue al conocimiento de los proveedores, operadores turísticos, intermediarios, agentes y prestadores de servicios externos, o cualquier otro tercero que preste servicios a la Empresa y/o sus pasajeros, directa o indirectamente, deberá ser mantenida de manera absolutamente reservada, sin poder compartirla con ningún tercero, salvo aquellos expresamente autorizados por The Singular para tener acceso a dicha información.

- Toda información de los pasajeros de The Singular que los terceros referidos en la presente sección reciban de parte de la Empresa, deberá ser eliminada y/o destruida por éstos dentro de los 12 meses siguientes a la prestación de los servicios para los cuales hayan sido contratados, salvo autorización expresa del pasajero o la Empresa.

- Cuando el personal de las entidades antes referidas ingrese a los sistemas computacionales, servidores, instalaciones físicas o recintos de la Empresa, estarán sometidos a las mismas obligaciones de confidencialidad y reserva a las que están establecidas para los trabajadores de la Empresa, en lo aplicable.

- Los contratos que la Empresa suscriba con los terceros antes referidos a contar de esta fecha, incluirán expresa mención a esta Política, la que se entenderá parte integrante de dichos instrumentos.



11. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES DE THE SINGULAR

Todos los trabajadores de la Empresa, sea que trabajen por contrato de trabajo, prestación de servicios u otra modalidad, sea de forma temporal, part-time, a tiempo completo e indefinido, o de cualquier modalidad, deberán dar estricto cumplimiento a esta Política y, especialmente, a las siguientes obligaciones:

- Toda la información personal de pasajeros que llegue a su conocimiento deberá ser mantenida de manera absolutamente reservada, y solo podrá ser compartida con otros funcionarios autorizados por la Empresa.
- Toda la información personal a la cual el personal haya tenido acceso de manera accidental será considerada información personal, y tendrá un tratamiento estricto, no pudiendo, en ese caso, ser compartida con ningún otro trabajador del hotel, ni será registrada.
- El personal no estará autorizado a obtener de ni solicitar a pasajeros del hotel fotografías, autógrafos, video grabaciones ni otros actos que se estilán con personas de connotación pública.
- Para mantener la privacidad de los pasajeros, toda solicitud de información efectuada vía correo electrónico o telefónicamente será respondida manteniendo la máxima confidencialidad, evitando incluir más personas de las estrictamente necesarias en las cadenas de correos electrónicos o en las llamadas telefónicas.
- En caso de duda sobre si constituye o no información personal, el trabajador deberá consultar inmediatamente a su superior.
- En caso de información personal a la que haya tenido acceso el personal, que pudiere constituir o dar cuenta de un crimen o simple delito, o que pudiere comprometer gravemente la reputación, el prestigio o la seguridad de la Empresa, las instalaciones o de su personal, clientela o terceros, deberá darla a conocer inmediatamente a la gerencia.
- A todo el personal nuevo, incluido practicantes, pasantes, part-times y otros, deberá efectuárseles una inducción de política de privacidad de la Empresa al momento de comenzar sus funciones, y será deber del nuevo trabajador leer íntegramente esta Política.
- Los trabajadores de la Empresa, que en atención a sus funciones particulares al interior de la misma, tengan acceso a información financiera de los pasajeros, tales como tarjetas de crédito, débito, cheques, cuentas bancarias, y/o participen de gestiones de procesamiento de pagos, facturación, gestión de reservas, entre otras similares, incorporarán en sus respectivos contratos de trabajo, obligaciones adicionales de confidencialidad y probidad, y para el caso de incumplimiento de las mismas, las más graves sanciones disponibles en conformidad a la ley.

12. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

El presente instrumento podrá ser modificado unilateralmente por la Empresa, quien comunicará de tal circunstancia al público en general en su sitio web, e individualmente a sus trabajadores, proveedores, operadores turísticos, intermediarios, agentes y prestadores de servicios externos, o cualquier otro tercero que preste servicios a la Empresa y/o sus pasajeros, directa o indirectamente.



13. SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PERSONAL, PREGUNTAS O RECLAMOS

Si el pasajero o un tercero tiene preguntas acerca de esta Política, acerca del procesamiento de sus datos o cualquier inquietud o reclamo con respecto a la administración de la Política, o bien si desea presentar una solicitud (del modo descrito anteriormente en la Sección N° 9) para ejercer sus derechos en relación con la información personal que The Singular conserva, se podrá comunicar con éste a través de los siguientes medios:

- Teléfono: **+56 22 3068817**.
- Correo electrónico: infopatagonia@thesingular.com.

Si el interesado no recibe una respuesta satisfactoria, puede elevar su inquietud a la gerencia del hotel enviando un correo electrónico a infosantiago@thesingular.com.

Todas las solicitudes de acceso a la información personal deberán presentarse por escrito, por carta o correo electrónico. Dicha solicitud será respondida por carta, correo electrónico, teléfono u otro método adecuado.

14. LEY APLICABLE, VIGENCIA E IDIOMA

La Política se encuentra regida por la ley de la República de Chile, y en caso de inconsistencia entre la versión en español y la versión en inglés, será la versión en español la que prevalezca.