

## **Políticas de Privacidad**

### **Terrawind Chile**

#### **1. Introducción**

Estas Políticas de Privacidad explican las prácticas de Terrawind Chile Spa con respecto a la recopilación, el uso y divulgación de ciertos datos, incluida la información personal de los Usuarios.

Las presentes Políticas de Privacidad son parte integrante de los Términos y Condiciones que rigen el Sitio Web <https://www.twglobalprotection.com/>. Prestar consentimiento voluntario, expreso e informado a estas Políticas de Privacidad es un requisito esencial para hacer uso y/o contratar en el Sitio.

Terrawind Chile SpA sólo tratará los datos personales para los fines específicos, lícitos y explícitos que se informen en las presentes Políticas de Privacidad y sólo serán tratados aquellos que resulten necesarios para los fines para los cuales se solicitan.

#### **2. Definiciones**

En las presentes Políticas de Privacidad se utilizan los siguientes términos:

- a) **Terrawind Chile:** Es la empresa Terrawind Chile SpA, rol único tributario número 77.562.271-7, debidamente representada por don Francisco Javier Castro Tapia, domiciliados para estos efectos en Avenida La Dehesa oficina 807, comuna de Lo Barnechea, Santiago, Región Metropolitana.
- b) **Sitio:** Es el sitio web <https://www.twglobalprotection.com/>
- c) **Usuario:** Cualquier persona natural o jurídica que ingrese al Sitio ya sea para revisar el contenido o para adquirir los productos o servicios comercializados por Terrawind Chile, o realizar cualquier acto en el Sitio.
- d) **Autorización:** Es el consentimiento específico, inequívoco e informado del titular de los Datos Personales para llevar a cabo el Tratamiento de éstos.
- e) **Dato o Dato Personal:** Es cualquier información respecto de personas naturales, identificadas o identificables. Por ejemplo, datos de contacto, geolocalización, visita y navegación en el Sitio, etc.
- f) **Datos Sensibles:** Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones

religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

- g) **Responsable del Registro o Banco de Datos:** Es la persona natural o jurídica privada a quien le competen las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal. El responsable del Registro o Banco de Datos Personales del Usuario en el uso del Sitio es Terrawind Chile SpA.
- h) **Tratamiento de Datos Personales:** Son los procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permiten recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.

### **3. Autorización del Usuario**

El Usuario debe leer, comprender y aceptar las presentes Políticas de Privacidad para realizar cualquier transacción, compra y cualquier otro acto mediante los sistemas de comercialización o servicios comprendidos en el Sitio.

Con la aceptación de las Políticas de Privacidad, el Usuario autoriza a Terrawind Chile, conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal, a tratar los Datos Personales que el Usuario proporcione al adquirir los productos y servicios que se comercializan en el Sitio.

Terrawind Chile sólo efectuará el Tratamiento de Datos Personales cuando cuente con la autorización del Usuario o cuando la legislación aplicable reconozca otra base de legalidad para tratar los Datos Personales, y únicamente para las finalidades descritas en las presentes Políticas de Privacidad.

### **4. Recopilación de la Información**

La información recabada en el Sitio es obtenida, en algunos casos, a través de los mismos Usuarios, quienes hacen entrega de ella al proveer la información necesaria para acceder a los productos que ofrece Terrawind Chile. Adicionalmente, la información es recolectada de forma automática por medio de la navegación del Usuario en el Sitio.

Los Usuarios no tienen la obligación de proporcionar la información personal que se especifica a continuación. Sin embargo, la entrega de esta información es un requisito para acceder a los servicios y productos ofrecidos en el Sitio. Por

ello, si el Usuario decide no proporcionar la información, no le será posible contratar a través del Sitio.

La información que es recabada por Terrawind Chile a través del Sitio es la siguiente:

Información proporcionada por los Usuarios: Esta información es recolectada directamente de los Usuarios al acceder a los servicios ofrecidos en el Sitio. Esta incluye:

- Nombre completo.
- Copia y número de pasaporte o cédula de identidad, dependiendo del documento con que viaja.
- Fecha de nacimiento.
- Número de teléfono particular y móvil.
- País de destino.
- Correo electrónico.
- Género.
- Nombre y número de contacto de emergencia.
- Datos bancarios necesarios para tramitar el pago de los productos y servicios, incluyendo cuentas bancarias y datos de tarjetas de crédito y/o débito, así como soportes de pago y facturas de compra de servicios turísticos para verificar los gastos efectuados durante el viaje.

Información sensible proporcionada por los Usuarios: Para la debida prestación de los servicios, Terrawind podrá requerir algunos Datos Sensibles, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Estado de salud física y/o mental.
- Informes médicos.
- Información genética.
- Datos migratorios.
- Entradas o salidas del país.

En caso de que sea necesario solicitar otros Datos Personales o Sensibles adicionales para la debida prestación de los servicios, Terrawind solicitará la debida autorización al Usuario.

Información recopilada de forma automática: Terrawind Chile recopila información con relación a los Usuarios y visitantes del Sitio, el uso de los servicios, la interacción de los Usuarios con ellos y la publicidad.

Esta información incluye:

- Dirección IP de los Usuarios y visitantes del Sitio.

- La actividad de los Usuarios con relación a los productos y servicios ofrecidos en el Sitio.
- Información transaccional respecto de los productos y servicios prestados en el Sitio, tales como compras, pagos, cotizaciones, preguntas, entre otros.
- Información de geolocalización de los Usuarios y visitantes del Sitio.
- La interacción de los Usuarios con emails y otras notificaciones automáticas y canales de mensajería online.
- Detalles sobre las interacciones de los Usuarios con los canales de servicio al cliente y de información a los Usuarios sobre el uso de Datos Personales.

## **5. Uso de la Información**

La información recopilada según lo previamente descrito es utilizada para proveer a los Usuarios de los servicios ofrecidos por medio del Sitio, así como para analizar, mejorar y personalizar dichos servicios e implementar iniciativas de publicidad. Por ejemplo, Terrawind Chile utiliza dicha información para:

- Prestar los Servicios de asistencias médicas, asistencias legales, transferencias, repatriaciones, reembolsos de gastos, indemnizaciones y, en general, todos aquellos Servicios contratados por el Usuario.
- Identificar a los Usuarios y contactarlos.
- Determinar la ubicación geográfica de los Usuarios.
- Asegurar los sistemas y prevenir fraudes.
- Verificar la identidad de los Usuarios y verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los Términos y Condiciones.
- Elaborar y mantener un registro de las operaciones realizadas por los Usuarios en el Sitio.
- Brindar soporte a los Usuarios.
- Realizar anuncios y contactos publicitarios y promocionales.
- Colaborar con la protección de los derechos de propiedad intelectual o industrial, propios o de terceros.
- Mantener controles estadísticos y administrativos.

Para efectos del envío de material publicitario, el Usuario tendrá la opción de suscribirse al newsletter de Terrawind Chile y, en cualquier caso, solicitar la suspensión del envío de publicidades,

conforme lo dispone el artículo 28 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **6. Tratamiento de Datos Personales**

Atendida la naturaleza de los Servicios, Terrawind Chile podrá compartir los Datos Personales y, en caso de ser estrictamente necesario, los Datos Sensibles del Usuario, para efectos de prestar los Servicios contratados -de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Usuario- tanto con proveedores nacionales y/o extranjeros.

El Tratamiento de los Datos Personales que puedan ser recopilados por medio del Sitio, podrá ser realizado por terceras empresas, que prestarán servicios a Terrawind Chile. Estos proveedores actuarán a nombre de Terrawind Chile, siguiendo sus instrucciones, sometiéndose a los términos de esta autorización y adoptando las medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas para el Tratamiento de los Datos Personales y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Toda empresa externa tendrá un contrato vigente de prestación de servicios con Terrawind Chile y sólo podrán tratar los datos para efectos de dar cumplimiento con el encargo específico encomendado.

En caso de que una entidad externa administre los Datos Personales, Terrawind Chile suscribirá un acuerdo de confidencialidad, de manera que bajo ninguna circunstancia la empresa o entidad pueda comercializar, utilizar ni entregar Datos Personales de los Usuarios a terceros.

## **7. Duración del almacenamiento de Datos Personales**

La información personal recopilada por medio del Sitio Web será almacenada durante el tiempo necesario para cumplir con el propósito para el que ha sido recopilada, para cumplir con requisitos legales o durante el periodo de prescripción legal de posibles responsabilidades legales o contractuales. Una vez concluido dicho lapso, los datos serán eliminados o anonimizados de manera que su titular no pueda ser individualizado.

## **8. Divulgación de la Información**

La información recopilada en el Sitio podrá ser divulgada a terceros para determinados propósitos, de la siguiente manera:

Empresas relacionadas:

Proveedores de servicios: La información de los Usuarios puede ser compartida con otras empresas, agentes o contratistas que

presten servicios a Terrawind Chile y lo apoyen en la prestación de servicios. Por ejemplo, proveedores que presten los servicios de asistencia requeridos por el Usuario, servicios de tecnología de la información, procesamiento de las transacciones de las tarjetas de crédito y de otras formas de pago, servicio al cliente, análisis de los datos recopilados por el Sitio y realización de encuestas a consumidores. En el transcurso de la prestación de los servicios, estos proveedores externos podrían tener acceso a información personal o confidencial de los Usuarios, sin embargo, en ningún caso serán autorizados para utilizar o divulgar dicha información con finalidades diferentes a la de los servicios para los que son contratados.

Promociones: Terrawind Chile podrá ofrecer promociones que requieran el intercambio de información con terceros como condición para participar. En caso de que el Usuario acepte dicha condición al momento de participar, el responsable de los Datos Personales será aquella empresa a la que el Usuario proporcione directamente sus Datos Personales. En caso de que los Datos Personales sean entregados por Terrawind Chile por autorización del Usuario, Terrawind Chile será el responsable de los Datos Personales.

Protección de Terrawind Chile y cumplimiento de la normativa aplicable: Terrawind Chile y sus proveedores de servicios podrán divulgar información personal y/o confidencial cuando dicha divulgación sea necesaria para:

- Cumplir con la legislación aplicable, procesos legales o solicitudes gubernamentales.
- Hacer cumplir los Términos y Condiciones, incluida la investigación de posibles infracciones.
- Detectar, prevenir o abordar actividades ilegales o presuntamente ilegales.
- Proteger de daños a la propiedad de Terrawind Chile, resguardar su seguridad y la de sus Usuarios o del público general, según lo permita la ley.
- Transferencia de negocios: ante eventuales reorganizaciones, reestructuraciones, fusiones o venta, o cualquier otra transferencia de bienes en Terrawind Chile se vea involucrado, la información recopilada y almacenada por éste, incluida la información de carácter personal, podrá ser transferida a condición de que el destinatario se comprometa a respetar íntegramente los términos de esta Política de Privacidad.

## **9. Derechos de los Usuarios**

Los Usuarios pueden revocar en cualquier momento la autorización que entregan para tratar sus Datos Personales, en cuyo caso es posible que no puedan utilizar alguno o todos los servicios que ofrece Terrawind Chile.

Además, los Usuarios tienen el derecho a solicitar información sobre sus Datos Personales que Terrawind Chile haya recolectado y ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y todos los derechos que confiere la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal. Para ejercer estos derechos, los Usuarios podrán dirigirse a alguno de los siguientes canales de comunicación:

Enviando un correo electrónico a: [●]

Llamando al teléfono: [●]

Del mismo modo, el Usuario siempre puede solicitar la suspensión de las comunicaciones promocionales y publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **10. Enlaces con otros sitios web**

El Sitio Web puede contener enlaces a sitios web de terceros ajenos a Terrawind Chile lo cual no indica que ellos sean propiedad o sean operados por Terrawind Chile. En consecuencia, el procesamiento de información que realicen dichos sitios web se encuentra fuera del alcance de esta Política de Privacidad. Es responsabilidad del Usuario informarse adecuadamente de las Políticas de Privacidad de los terceros operadores de dichos sitios web, previo a proporcionar cualquier Dato Personal.

## **11. Seguridad**

El Sitio cuenta con medidas logísticas, físicas y de gestión razonables para proteger la información recolectada a través de este contra pérdidas, robos y accesos no autorizados, uso y modificación. Sin embargo, ningún sistema es completamente a prueba de fallas o ataques, no obstante, nuestros esfuerzos por resguardar la seguridad de la información personal y/o confidencial recopilada en el Sitio. En caso de que se vulneren los sistemas de seguridad del Sitio, Terrawind Chile informará adecuadamente a los Usuarios y tomará todas las medidas necesarias para resguardar sus Datos Personales.

El Sitio cuenta con las siguientes medidas de seguridad:

## **12. Responsabilidades**

Terrawind Chile adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de los Datos Personales. Terrawind Chile y sus dependientes que en cualquier momento pudiesen interactuar con datos de carácter personal, están obligados a guardar secreto de los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, obligaciones que subsistirán indefinidamente.

Terrawind Chile no se hará responsable del uso que puedan dar terceras personas a los Datos Personales entregados por sus titulares en espacios abiertos al público, como redes sociales o foros.

## **13. Contacto**

Terrawind Chile cuenta con los siguientes canales de atención a los Usuarios:

1. Formulario de contacto en el Sitio. Se encuentra disponible en la sección "Contáctanos".
2. Vía mensajería instantánea WhatsApp, al teléfono +1 208 9101 001
3. Correo electrónico asistencias@twglobalprotection.com
4. Servicio al cliente a través del número telefónico +1 208 9101 001
5. Servicios de atención de emergencia al número telefónico +56 800 914 865

Los horarios de atención de los canales de comunicación son de lunes a viernes, desde las 9:00 horas hasta las 19:30 horas. El canal de emergencia, no obstante, se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.