

VERSIÓN VIGENTE

Política de Privacidad

VIÑA CASA ACOSTA

Versión 1.1

Fecha de entrada en vigencia: 16 de agosto de 2026

Chile

Identificación del responsable

Esta Política explica cómo Viña Casa Acosta recopila, utiliza, comunica, conserva y protege los datos personales de quienes visitan su sitio web, solicitan información, reservan experiencias, compran productos, reciben despachos, participan en actividades o se comunican por sus canales oficiales.

Dato	Información
Responsable	Damián Acosta Viana Agrovitivinícola E.I.R.L.
Nombre de fantasía	Viña Casa Acosta
RUT	77.094.279-9
Domicilio	Lote 6, Fundo El Llano, San Vicente de Tagua Tagua, Chile
Correo de privacidad	contacto@casaacosta.cl
Teléfono	+56 9 6674 0633
Sitio web	https://www.vinacasaacosta.cl/
Versión y vigencia	Versión 1.1 — 16 de agosto de 2026

Nombre utilizado. En esta Política, las expresiones “Viña Casa Acosta”, “la Viña”, “nosotros” o “nuestro” se refieren a Damián Acosta Viana Agrovitivinícola E.I.R.L., salvo que el contexto indique otra cosa.

Contenido

1. Alcance de esta Política
2. Datos personales que podemos tratar
3. Cómo obtenemos los datos
4. Para qué utilizamos los datos
5. Bases que autorizan el tratamiento
6. Pagos: Mercado Pago y transferencias bancarias
7. Despachos: Blue Express, Starken y reparto en Santiago
8. Proveedores y otros destinatarios
9. Comunicaciones comerciales
10. Fotografías, videos y redes sociales
11. Cookies y herramientas del sitio web
12. Transferencias internacionales
13. Plazos de conservación
14. Seguridad y gestión de incidentes
15. Derechos de las personas
16. Datos de salud, alimentación y accesibilidad
17. Niñas, niños y adolescentes
18. Enlaces y servicios de terceros
19. Cambios a esta Política
20. Contacto y reclamos

1. Alcance de esta Política

Esta Política se aplica al tratamiento de datos personales realizado por Viña Casa Acosta en relación con su sitio web y tienda en línea; reservas de tours, degustaciones, talleres, comidas y otras experiencias; eventos privados; venta y despacho de vinos u otros productos; Gift Cards; formularios de contacto; correo electrónico; teléfono; WhatsApp; redes sociales; atención presencial; y demás canales oficiales.

No se aplica al tratamiento que terceros realicen por cuenta propia bajo sus respectivas políticas, por ejemplo, bancos, plataformas de pago, empresas de transporte, redes sociales o sitios enlazados. En cada caso procuraremos informar la intervención del tercero cuando resulte relevante.

2. Datos personales que podemos tratar

Identificación y contacto

- Nombre y apellidos; RUT cuando sea necesario para facturación, pago, retiro, despacho o cumplimiento legal.
- Correo electrónico, número de teléfono, dirección de despacho y comuna.
- Datos de la persona que compra, reserva, recibe un pedido o participa en una actividad.

Reservas, compras y atención

- Fecha y tipo de actividad, número de asistentes, solicitudes especiales, historial de reservas y comunicaciones.
- Productos adquiridos, monto, medio de pago, comprobantes, facturas o boletas, estado del pedido y antecedentes de entrega.
- Consultas, opiniones, reclamos, garantías, devoluciones y demás gestiones de atención.

Datos de pago

Conservamos el identificador del pago, su estado, importe y medio utilizado. Cuando se usa Mercado Pago, los datos completos de la tarjeta o credencial de pago son ingresados y tratados exclusivamente por esa plataforma. No pasan por nuestro sitio ni se almacenan en nuestros sistemas.

Datos técnicos y de navegación

Para operar y proteger el sitio pueden generarse datos técnicos como dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, fecha y hora de acceso, registros de seguridad e identificadores estrictamente necesarios. El carrito utiliza localStorage y guarda solo productos y cantidades. Las cookies propias recuerdan el idioma y el identificador del pedido en curso.

La API propia del catálogo es de solo lectura: entrega información de productos y no recibe datos personales ni información de navegación de los visitantes.

Información especialmente protegida

En forma voluntaria y solo cuando sea necesario para organizar una actividad segura, podemos recibir información sobre alergias, restricciones alimentarias, movilidad, accesibilidad u otras condiciones de salud. También podemos tratar fotografías o videos en los términos de la sección 10.

Datos mínimos. Solicitamos únicamente antecedentes pertinentes para la finalidad informada. Evita enviarnos datos sensibles que no sean necesarios para atender tu solicitud.

3. Cómo obtenemos los datos

Los datos pueden ser entregados directamente por la persona o por quien reserva, compra o coordina en nombre de un grupo. También pueden obtenerse mediante:

- formularios de contacto y reserva procesados por Netlify Forms;
- la tienda en línea y los procesos de compra, cuyos pedidos se guardan en la base de datos propia de la Viña;
- correo electrónico, teléfono, WhatsApp, redes sociales y atención presencial;
- Mercado Pago, bancos u otros participantes de una operación de pago;
- Blue Express, Starken o la persona transportista autorizada para el reparto en Santiago;
- cookies propias estrictamente técnicas, localStorage y registros de seguridad; y
- fuentes públicas o autoridades, cuando la ley lo permita y resulte necesario.

Quien entrega datos de otra persona —por ejemplo, de acompañantes o del destinatario de un pedido— declara estar autorizado para hacerlo y se compromete a informarle sobre esta Política cuando corresponda.

4. Para qué utilizamos los datos

- Responder consultas, enviar cotizaciones y gestionar solicitudes de contacto.
- Crear, confirmar, modificar, reprogramar o suspender reservas y coordinar experiencias o eventos.
- Procesar compras, pagos, facturación, Gift Cards, cambios, garantías y devoluciones.
- Preparar pedidos, validar destinatarios y gestionar retiros, entregas y despachos.
- Almacenar y administrar en la base de datos propia los datos de contacto, despacho y detalle necesarios para ejecutar el pedido.
- Enviar confirmaciones, avisos operativos y correos transaccionales relacionados con compras o reservas.
- Informar aspectos operativos o de seguridad, incluyendo cambios de horario, clima, acceso o disponibilidad.
- Atender necesidades alimentarias, de salud o accesibilidad comunicadas voluntariamente.
- Prevenir fraudes, abusos, incidentes de seguridad y usos indebidos de nuestros canales.
- Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables, sanitarias, de consumo y requerimientos de autoridad.

- Defender o ejercer derechos y atender consultas, reclamos o controversias.
- Mejorar nuestros servicios y, cuando corresponda, analizar de forma agregada el funcionamiento del sitio.
- Enviar novedades o promociones únicamente cuando exista una autorización o una base legal aplicable, respetando siempre el derecho a dejar de recibirlas.

5. Bases que autorizan el tratamiento

Hasta el 30 de noviembre de 2026, tratamos datos personales cuando la persona ha consentido o cuando una disposición legal lo autoriza, de acuerdo con la Ley N.º 19.628 y las demás normas vigentes.

Desde el 1 de diciembre de 2026, fecha de entrada en vigencia de la Ley N.º 21.719, el tratamiento podrá fundarse, según corresponda, en el consentimiento; la celebración o ejecución de un contrato o la adopción de medidas previas solicitadas por la persona; el cumplimiento de obligaciones legales; la formulación, ejercicio o defensa de derechos; y los intereses legítimos de la Viña o de terceros, siempre que se evalúe que no prevalecen los derechos y libertades de la persona.

Cuando el consentimiento sea la base aplicable, podrá retirarse hacia el futuro por un medio sencillo. El retiro no afecta la licitud del tratamiento realizado antes de recibir la solicitud ni aquellos tratamientos que deban continuar por otra base legal.

6. Pagos: Mercado Pago y transferencias bancarias

Las compras y reservas podrán pagarse principalmente mediante Mercado Pago o transferencia bancaria, además de otros medios que se informen antes de contratar.

Mercado Pago

El sitio utiliza Checkout Pro por redirección. Nuestro servidor crea la preferencia de pago mediante la API de Mercado Pago y la persona es enviada al entorno de ese proveedor para ingresar sus datos y pagar. Luego regresa a la tienda mediante las direcciones de retorno configuradas.

Mercado Pago confirma el resultado mediante una notificación firmada enviada a nuestro servidor. La credencial privada de la integración permanece únicamente en el servidor y nunca llega al navegador. Viña Casa Acosta conserva el identificador del pago, su estado y el medio utilizado, pero no recibe ni almacena el número completo, código de seguridad o credenciales de la tarjeta.

El comprobante y demás antecedentes propios del pago también permanecen en los sistemas de Mercado Pago conforme a sus condiciones y política de privacidad.

Puedes consultar la información de privacidad del proveedor en [Mercado Pago Chile](#).

Transferencias bancarias

Si se paga por transferencia, podremos tratar el nombre del titular, banco, monto, fecha, glosa, comprobante y demás datos visibles o necesarios para identificar y conciliar el abono. Nunca solicitaremos claves bancarias, coordenadas, códigos de autenticación ni otros secretos de acceso.

7. Despachos: Blue Express, Starken y reparto en Santiago

Para entregar productos podremos utilizar Blue Express, Starken o un servicio de reparto propio coordinado por Viña Casa Acosta dentro de Santiago. Este último puede ser ejecutado por una persona transportista independiente expresamente autorizada para realizar la entrega.

Compartiremos únicamente los datos necesarios para preparar, identificar y entregar el pedido, tales como nombre del destinatario, RUT cuando sea requerido, dirección, comuna, teléfono, correo electrónico, número de pedido e instrucciones de entrega.

La persona transportista autorizada para el reparto en Santiago deberá usar esos datos solo para coordinar y acreditar la entrega, mantener su confidencialidad y eliminarlos cuando ya no sean necesarios, salvo obligación legal. Blue Express y Starken podrán tratar datos conforme a sus propias condiciones y políticas.

Políticas de referencia: [Blue Express](#) y [Starken](#).

Precaución en la entrega. No envíes por mensaje claves bancarias ni información de tarjetas al repartidor. Para coordinar una entrega solo deberían solicitarse antecedentes logísticos razonables.

8. Proveedores y otros destinatarios

Para operar el sitio, atender formularios, gestionar pedidos, enviar correos y procesar pagos utilizamos los siguientes proveedores principales:

Proveedor	Función y datos involucrados	Ubicación principal informada
Netlify	Alojamiento del sitio y almacenamiento de formularios de contacto y reserva; envío de notificaciones a la Viña.	Estados Unidos
Supabase sobre AWS	Base PostgreSQL propia de catálogo y pedidos: nombre, correo, teléfono, dirección de despacho y detalle del pedido.	São Paulo, Brasil
Mercado Pago	Checkout Pro, procesamiento del pago, prevención de fraude y conservación del comprobante en sus sistemas.	Infraestructura del proveedor
Resend	Envío de correos transaccionales relacionados con pedidos y reservas.	Puede implicar tratamiento fuera de Chile
Google Workspace	Correo corporativo y recepción de notificaciones de formularios y comunicaciones con visitantes.	Puede implicar tratamiento fuera de Chile
Cloudflare	DNS y servicios técnicos asociados a disponibilidad y seguridad del dominio.	Infraestructura distribuida del proveedor

Proveedor	Función y datos involucrados	Ubicación principal informada
NIC Chile	Registro y administración del dominio; principalmente datos administrativos del titular.	Chile

También podremos comunicar datos, en la medida necesaria, a Blue Express, Starken o la persona transportista autorizada para el reparto en Santiago; bancos; servicios contables, tributarios, jurídicos o de auditoría; y autoridades, tribunales u organismos competentes cuando exista una obligación o requerimiento válido.

Exigiremos a quienes actúen por cuenta de la Viña medidas de confidencialidad, seguridad y uso limitado a las instrucciones recibidas. Algunos terceros podrán actuar como responsables independientes respecto de sus propios servicios. Viña Casa Acosta no vende ni arrienda bases de datos personales.

9. Comunicaciones comerciales

Podremos enviar información sobre vinos, experiencias, eventos, temporadas o beneficios cuando la persona lo haya solicitado, autorizado o cuando exista otra base legal aplicable. Cada comunicación comercial deberá permitir dejar de recibirla de manera sencilla, sin costo y sin afectar las comunicaciones necesarias para una compra o reserva vigente.

También puedes solicitar la baja escribiendo a contacto@casaacosta.cl con el asunto “Baja de comunicaciones”. La solicitud se aplicará tan pronto como sea razonablemente posible y dentro de los plazos legales.

10. Fotografías, videos y redes sociales

Durante ciertas actividades o eventos podrían tomarse fotografías o videos. Cuando una persona sea identificable y el registro se destine a difusión publicitaria, redes sociales o materiales institucionales, solicitaremos la autorización que corresponda o informaremos de manera clara la base legal aplicable.

Si no deseas aparecer, puedes informarlo antes del inicio de la actividad. Adoptaremos medidas razonables para respetar tu decisión, considerando que podrían existir tomas generales de espacios o grupos. Una autorización puede retirarse hacia el futuro, sin afectar publicaciones lícitas realizadas previamente ni obligaciones legales.

Las interacciones realizadas directamente en Instagram, Facebook u otras redes también están sujetas a las políticas de esas plataformas.

11. Cookies y herramientas del sitio web

El carrito utiliza localStorage del navegador y guarda solo productos y cantidades. El sitio utiliza cookies propias estrictamente técnicas para recordar el idioma y conservar el identificador del pedido en curso cuando la persona vuelve desde Mercado Pago.

No se utiliza Google Analytics, Meta Pixel, Google Tag Manager ni herramientas de analítica o publicidad. La política de seguridad del sitio bloquea scripts externos no autorizados. Mercado Pago puede instalar sus propias cookies en su sitio durante el pago, bajo su política de privacidad.

Si en el futuro se incorporan medición de conversiones, publicidad u otras tecnologías no esenciales, se informará previamente y se actualizarán esta Política y la Política de Cookies, solicitando las preferencias que correspondan.

Control del navegador. Las cookies también pueden gestionarse desde la configuración del navegador. Bloquear cookies técnicas podría afectar funciones como formularios, carrito, inicio de sesión o pago.

12. Transferencias internacionales

El funcionamiento del sitio implica transferencias o accesos internacionales. Netlify aloja el sitio y almacena los formularios en Estados Unidos. Supabase administra la base PostgreSQL propia sobre AWS en la región de São Paulo, Brasil. Resend, Google Workspace, Cloudflare y Mercado Pago también pueden tratar información mediante infraestructura ubicada fuera de Chile conforme a sus servicios y políticas.

Limitaremos cada transferencia a los datos necesarios para alojamiento, formularios, pedidos, correos, seguridad o pagos. Procuraremos utilizar proveedores confiables y adoptar las salvaguardas contractuales, técnicas y organizativas exigibles conforme a la Ley N.º 19.628 y, desde el 1 de diciembre de 2026, la Ley N.º 21.719.

Puedes solicitar información general sobre las categorías de destinatarios y las medidas aplicadas escribiendo a contacto@casaacosta.cl.

13. Plazos de conservación

Conservaremos los datos durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad informada y las obligaciones legales. Como criterios generales:

- los antecedentes de compras, pagos, facturación y contabilidad se conservarán por los plazos tributarios, contables y legales aplicables;
- los pedidos almacenados en la base de datos propia se conservarán mientras sean necesarios para su ejecución, despacho, atención posventa, garantías, prevención de fraude y cumplimiento legal;
- los formularios almacenados en Netlify y sus notificaciones por correo se revisarán y eliminarán o reducirán periódicamente cuando dejen de ser necesarios para atender la consulta o reserva;
- los datos de reservas, eventos, atención y reclamos se mantendrán mientras sea necesario para prestar el servicio y atender posibles responsabilidades;
- los datos utilizados para comunicaciones comerciales se conservarán hasta que se retire la autorización, se solicite la baja o dejen de ser necesarios;

- la información de salud, alimentación o accesibilidad se eliminará o reducirá una vez terminada la actividad, salvo que deba conservarse por un incidente, reclamo u obligación legal; y
- los registros técnicos y de seguridad se conservarán por períodos proporcionales a su finalidad.

Cumplido el plazo correspondiente, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados cuando legalmente proceda.

14. Seguridad y gestión de incidentes

Aplicamos medidas razonables para proteger los datos contra acceso, alteración, pérdida, divulgación o destrucción no autorizados. Estas medidas pueden incluir controles de acceso, deberes de confidencialidad, copias de respaldo, actualización de sistemas, selección de proveedores y limitación de la información compartida.

En el flujo de pago, la credencial privada de Mercado Pago permanece en el servidor, los datos de tarjeta se ingresan únicamente en el entorno del proveedor y la confirmación se valida mediante una notificación firmada. La política de seguridad del sitio impide cargar scripts externos no autorizados.

Ningún sistema es completamente infalible. Si ocurre un incidente que pueda afectar derechos de las personas, evaluaremos su alcance, adoptaremos medidas de contención y realizaremos las comunicaciones o notificaciones que exija la normativa vigente.

15. Derechos de las personas

Puedes solicitar información sobre tus datos y, cuando corresponda conforme a la legislación vigente, ejercer los derechos de acceso, rectificación, eliminación o cancelación, oposición, bloqueo y otros reconocidos por la Ley N.º 19.628.

Desde el 1 de diciembre de 2026, la Ley N.º 21.719 reconoce, entre otros, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo, en los casos y con los límites que establece.

Cómo ejercerlos

- Escribe a contacto@casaacosta.cl con el asunto “Solicitud de datos personales”.
- Indica tu nombre, un medio de respuesta, el derecho que deseas ejercer y los antecedentes que permitan ubicar la información.
- Podremos pedir una verificación razonable de identidad para evitar entregar o modificar datos de otra persona. No solicitaremos más información de la necesaria para esa verificación.

Responderemos dentro del plazo legal aplicable. Desde el 1 de diciembre de 2026, las solicitudes deberán ser respondidas en un máximo de treinta días corridos, prorrogable una sola vez por igual período cuando existan circunstancias que lo justifiquen; las solicitudes de bloqueo se atenderán conforme al plazo especial previsto por la ley.

El ejercicio de derechos es gratuito en los términos legales. Una solicitud puede ser rechazada total o parcialmente cuando exista una excepción legal, caso en el cual informaremos el fundamento y las vías de reclamación disponibles.

16. Datos de salud, alimentación y accesibilidad

Las alergias, intolerancias, dietas, condiciones de movilidad, accesibilidad u otros datos de salud solo se solicitarán cuando sean pertinentes para organizar una experiencia segura o prestar un apoyo requerido. Su entrega es voluntaria, aunque la falta de información podría limitar nuestra capacidad de realizar una adaptación específica.

Trataremos estos antecedentes con especial reserva, acceso limitado y por el menor tiempo posible. No se utilizarán para publicidad ni para finalidades incompatibles con la coordinación, seguridad o atención solicitada.

17. Niñas, niños y adolescentes

Nuestros productos alcohólicos no se venden a menores de edad. Las reservas o compras deben ser realizadas por una persona adulta con capacidad para contratar.

Si una actividad incluye menores, el adulto responsable deberá entregar únicamente los datos necesarios para su participación y seguridad. No buscamos recopilar directamente datos de menores para fines comerciales. Desde la entrada en vigencia de la Ley N.º 21.719 se aplicarán las reglas especiales de consentimiento, interés superior y protección reforzada previstas para niñas, niños y adolescentes.

18. Enlaces y servicios de terceros

Nuestro sitio o comunicaciones pueden incluir enlaces a plataformas de pago, transportistas, mapas, redes sociales u otros sitios. Al salir de nuestros canales, el tratamiento de datos queda sujeto a las políticas del tercero. Recomendamos revisarlas antes de entregar información personal.

19. Cambios a esta Política

Podremos actualizar esta Política para reflejar cambios legales, operativos, tecnológicos o en nuestros proveedores. Publicaremos la versión vigente indicando su fecha. Si un cambio afecta de manera sustancial el tratamiento previamente informado, adoptaremos medidas razonables para comunicarlo y, cuando corresponda, solicitar una nueva autorización.

20. Contacto y reclamos

Para consultas, solicitudes o reclamos sobre privacidad, puedes comunicarte con:

Dato	Información
Responsable	Damián Acosta Viana Agrovitivinícola E.I.R.L. — Viña Casa Acosta
RUT	77.094.279-9
Correo	contacto@casaacosta.cl
Teléfono	+56 9 6674 0633
Domicilio	Lote 6, Fundo El Llano, San Vicente de Tagua Tagua, Chile

Desde la entrada en vigencia de la Ley N.º 21.719, si consideras que una respuesta no se ajusta a la normativa, podrás ejercer las acciones o reclamaciones ante la autoridad competente en los términos que establezca la ley.