Políticas y Directrices

En Santiago de Chile, el día 9 de octubre de 2024 y en virtud de las normativas legales aplicables y en consideración con las políticas de buen gobierno corporativo que rigen al interior de nuestra sociedad, se establece en este acto el siguiente marco normativo que regula las políticas internas de la Empresa.

El presente documento tiene por objeto fijar los lineamientos esenciales que regirán las conductas y los desempeños de todos y cada uno de los miembros y colaboradores de la organización. Lo anterior según las disposiciones legales vigentes, los principios éticos y las costumbres.

La implementación y observancia de estas políticas buscan asegurar la integridad, la eficiencia operativa y la responsabilidad corporativa de la entidad, buscando garantizar siempre el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de cada área de actuación.

Antecedentes

La Discoteque Amanda y el Club Chocolate, son centros de esparcimiento y diversión que llevan años siendo el lugar habitual donde los hombres y mujeres adultos de la ciudad aprovechan de relajarse y compartir con sus amigos y amigas, ya sea en días de semana o bien durante los fines de semana.

La Discoteque Amanda, ubicada en la comuna de Vitacura es un espacio icónico para las actuales generaciones, donde se puede encontrar a los mejores shows de música en vivo o de los DJ mas populares de la zona.

Por su parte el Club Chocolate se ha encargado históricamente de ser una propuesta integral que combina el arte, la música y la cultura en un espacio que busca satisfacer a sus clientes.

En atención a la gran cantidad de público que accede a los eventos organizados por estos centros es que se hace necesario generar un documento donde conste los principios, las políticas y las directrices que rigen a todo el personal de las empresas durante cada uno de los espectáculos y eventos.

Se hace presente que el Club o Centro de Eventos manifiesta expresamente estar en contra de todo tipo de discriminación arbitraria que pueda afectar a los

ciudadanos de nuestro país. Uno de los objetivos de este protocolo es promover dentro del Centro y/o Club la no discriminación y la igualdad de derechos.

El establecimiento esta en contra de cualquier distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable y que busque anular o menoscabar el ejercicio de los derechos de las personas.

En este orden de cosas se plantean los siguientes puntos:

1. Política de admisión

- La admisión de público estará sujeta a la capacidad que tenga el centro de eventos. En aquellos casos en que este a tope la capacidad del establecimiento no se podrá aceptar la entrada de mas personas, ni en ningún caso seguir vendiendo entradas o tickets.
- La no admisión de los participantes siempre estará fundada en temas objetivos y que serán previamente avisados por el centro para determinadas fiestas o eventos. Nunca podrá fundarse en discriminaciones arbitrarias.
- El club se reserva el derecho de admisión y de permanencia en el mismo, de manera que se pueda garantizar a los participantes del mismo la mejor y la más confortable experiencia al interior del mismo.
- En aquellos casos que la persona que busca ingresar al centro este en evidente estado de ebriedad o bien bajo los efectos de alguna sustancia estupefaciente el centro de eventos podrá negarle la admisión fundada en dichos razonamientos. Lo anterior se funda en que el Club debe brindarles a los participantes un ambiente seguro.
- En aquellos casos en que el centro de eventos o club haya establecido un código de vestimenta, este podrá limitar el acceso de aquellas personas que no cumplan con este. Siempre y cuando el código de vestuario haya sido avisado previamente por canales oficiales.
- Será obligatorio para ingresar al Club o Centro de Eventos portar una identificación oficial (sea Cedula de identidad o Pasaporte).
- La edad mínima para acceder a los shows, espectáculos y fiestas será de 25 años.
- En eventos o fiestas especificas se podrá modificar la edad mínima de acceso, la que en ningún caso será inferior a 18 años.

2. Código de vestimenta

- El Club o Centro de Eventos señalan que se requiere una vestimenta adecuada a la ocasión.
- Los motivos de la exigencia de esta vestimenta están relacionados únicamente con asegurar a los asistentes al Club o Centro de Eventos un ambiente seguro, agradable y adecuado.
- Se prohíbe el ingreso con ropa deportiva o de baño, excepto en el caso que el evento especifico detalle esa temática.
- Se considerará vestimenta permitida para los hombres: pantalones largos, camisas, poleras con mangas, polerones, chaquetas, calzado cerrado. No se permitirá el ingreso con pantalones cortos, sandalias abiertas o camisetas sin mangas.
- Se considerará vestimenta permitida para las mujeres: pantalones largos, vestidos, faldas, blusas, shorts no deportivos, blusas, poleras, calzado cerrado o semiformal. No se permitirá el ingreso con ropa de playa, sandalias tipo playa.
- No se permitirá en ningún caso el ingreso de prendas con mensajes ofensivos, alusivos a violencia, discriminación, consumo de drogas o que promuevan conductas inapropiadas.
- El establecimiento se reserva el derecho de admisión si considera que alguna de las prendas de las personas contiene estos mensajes o no cumple con lo indicado en este documento.
- Este código de vestimenta aplicara de manera equitativa e imparcial, sin distinción de género, orientación sexual, religión, raza u otras características protegidas en la Ley 20.609.
- El único objetivo de las exigencias de este acápite tiene que ver con asegurar a los participantes un ambiente seguro y respetuoso para los asistentes.
- En eventos temáticos se especificará si se autoriza otro tipo de vestuario y primará la información propia de dicho evento por sobre esta.

3. Políticas de Seguridad

- Se encuentra absoluta y tajantemente prohibido el ingreso al Centro de Eventos o al Club con cualquier tipo de arma de fuego o arma blanca, para evitar este tipo de situaciones los guardias del local harán un exhaustivo procedimiento de revisión antes del ingreso. La justificación de lo anterior será la seguridad de los asistentes.
- Se prohíbe al ingreso del Centro de Eventos o Club de drogas ilícitas como marihuana, cocaína, ketamina, fentanilo, tussi, y en general todo tipo de sustancias psicotrópicas que se encuentren prohibidas por la autoridad.

- Se prohíbe el comercio de todo tipo de sustancias psicotrópicas prohibidas por la autoridad dentro del club o centro de eventos.
- Solo el personal del club o centro de eventos podrá comercializar bebidas y cigarrillos al interior del mismo.
- Si un asistente es sorprendido en estado de ebriedad podrá ser expulsado del establecimiento por los guardias del local.
- Se prohíbe cualquier comportamiento violento o perturbador al interior del club o centro de evento, si los guardias del establecimiento perciben un acto en este sentido le pedirán a los involucrados que se retiren.
- Los asistentes al centro de eventos o club autorizan a los guardias del mismo a realizar los controles de seguridad respectivos. Esto motivado en políticas de seguridad.
- Se hace presente que el Club o Centro de Eventos solo se podrá involucrar en los hechos que tengan lugar al interior del mismo.
- Aún así en aquellos casos graves que puedan ocurrir al exterior del centro de eventos o club, la actuación de los guardias del centro se limitará en llamar a carabineros o seguridad ciudadana.

4. Política de reservaciones

a. Solicitud de Reservas
   Todas las reservas de mesas o espacios deben realizarse con al menos 24 horas de antelación. La confirmación estará siempre sujeta a disponibilidad y se formalizará únicamente una vez confirmado el pago (en caso de corresponder).
b. Anulación o Modificación de Reservas por parte del Cliente
   En caso de que un cliente desee anular o no hacer uso de una reserva confirmada por causas imputables a su propia decisión o responsabilidad, esta deberá ser notificada con al menos 7 días hábiles de anticipación. Esto se debe a que, al existir una reserva activa, el local considera ese espacio como comprometido, lo cual impide su libre comercialización y genera costos operativos y logísticos.

En consecuencia, al momento de cancelar una reserva, el cliente podrá optar por:

- A. Reagendar la reserva para una nueva fecha, sujeta a la disponibilidad del local.
- B. Anular la reserva de forma definitiva, en cuyo caso se aplicará un recargo del 50% del valor total de la misma. Este cargo compensa las pérdidas derivadas del bloqueo del espacio, la programación del personal y la eventual imposibilidad de reasignar ese lugar a otros clientes.

c. Importancia del Cumplimiento
Esta política tiene como finalidad proteger la experiencia de todos nuestros clientes, asegurar una planificación eficiente de los espacios y resguardar la operatividad económica del local, que depende de una correcta gestión de su capacidad y programación.

d. Proceso de Cancelación
Las solicitudes de anulación o modificación deben realizarse directamente con el área de atención al cliente, a través del correo electrónico reservas@amanda.cl, indicando los antecedentes de la reserva y adjuntando los documentos que justifiquen la situación, si corresponde.

5. Acceso a Áreas Exclusivas VIP y Golden

- El acceso a las áreas V.I.P y Golden esta estrictamente reservado para quienes hayan adquirido los tickets correspondientes.
- En atención a lo indicado en el acápite precedente es que se venderán y/o comercializarán distintos tipos de entradas las que tendrán distintos tipos de beneficios, como lo son el acceso a la Zona V.I.P y la Zona Golden.
- Ninguna persona que no cuente con sus entradas o tickets que permitan acceder a estas zonas tendrá permitido el acceso a la misma.
- En caso de dudas respecto a los beneficios que tiene su ticket le recomendamos hablar con el personal de atención que estará a disposición para ayudarle.
- Es fundamental que los asistentes a cada categoría de acceso respeten los tickets libremente adquiridos por ellos, de manera de garantizar a los clientes la mejor experiencia posible.
- El asistente que este en la zona V.I.P o Golden sin su respectivo ticket podrá ser expulsado de dicha zona, por no respetar las reglas de la Discoteque.

6. Política de consumo

- Solo el club o centro de eventos podrá vender bebidas, bebidas alcohólicas, bebidas energéticas, cervezas, alimentos y cigarros al interior del mismo centro.
- Esta prohibido ingresar alimentos o bebidas desde el exterior del centro. Los guardias del establecimiento si encuentran alguna bebida o alimento en la revisión previa al ingreso al local deberán requisarlo y botarlo.

- Se prohíbe al interior del Local o Club la venta de todo tipo de sustancias que no se encuentren autorizadas por ley. En caso de que algún asistente al evento sea sorprendido en dichas acciones el Club o Centro de Eventos presentará las acciones judiciales correspondientes.
- Si al interior del establecimiento el asistente es visto comprando o vendiendo bebidas o cigarrillos a personas no autorizadas deberá ser expulsado del local.
- El local se reserva el derecho para generar promociones en el consumo, las que serán válidas sólo para los eventos o fechas previamente señaladas.

7. Políticas de Eventos y Espectáculos

- El manejo y disposición de los salones y locaciones del Club o Centro son exclusivos para el personal del mismo.
- La programación de los distintos eventos estará sujeta a cambios o modificaciones.
- El club no se hace responsable por cancelaciones o modificaciones de espectáculos debido a hechos que no sean imputables al Club o Centro.
- Dentro de los eventos y espectáculos solo el personal autorizado por el Club o Centro de eventos podrá realizar grabaciones o fotografías.
- En aquellos casos en que el cliente haya adquirido una entrada mediante passline, esta entrada será valida solo para el evento que en ella se estipula. Por lo tanto, deberá retirarse del salón una vez terminado el mismo, o bien comprar su ticket respectivo para asistir al evento que sigue.

8. Política de privacidad

- Toda la información que los clientes del Local, Club o Centro de Eventos hayan proporcionado a los mismos será tratada con la mas alta diligencia y con el mayor de los respetos a la Ley de Protección de Datos Personales.
- Toda la información proporcionada por clientes será utilizada solo para los fines en que esta específicamente fue entregada.
- El cliente acepta que los datos de contacto proporcionados durante la reserva o compra de boletos sea utilizada para el envió de promociones de los distintos eventos, fiestas y espectáculos que se lleven a cabo en el mismo.

- El cliente podrá rechazar estas promociones a través de canales digitales, comunicándose directamente con los canales oficiales del Club o Centro de Eventos.

9. Política de Redes Sociales

- El cliente acepta que el Club o Centro de eventos postee o repostee fotografías y/o videos en que aparezca el cliente al interior del club, siempre y cuando estos no sean ofensivos, ni en tono de burla.
- El club o centro de eventos se reserva el derecho de repostear o compartir imágenes compartidos por los asistentes al evento en sus redes sociales, actuando siempre con el debido criterio.
- El club o Centro se reserva el derecho a ejercer acciones legales en contra de cualquier mal uso, uso ofensivo o uso en contra a derecho que se haga del nombre del club, como también de la imagen y de fotos o videos del mismo.

10. Política de uso de instalaciones

- El club o centro de eventos contará con un guardarropía para que los asistentes al evento, fiesta o espectáculos dejen sus abrigos u chaquetas.
- El club prohíbe que se dejen objetos de valor como teléfonos, billeteras, tarjetas y en general elementos de alto valor en el guardarropía.
- El club no se hace responsable por las perdidas, robos o hurtos de elementos personales que puedan tener lugar al interior del local o centro.
- El club tiene un horario de inicio y de cierre previamente establecido, los asistentes no podrán en caso alguno quedarse en el mismo más allá de dichos horarios.
- En aquellos casos en que el cliente haya adquirido una entrada mediante passline, esta entrada será valida solo para el evento que en ella se estipula. Por lo tanto, deberá retirarse del salón una vez terminado el mismo, o bien comprar su ticket respectivo para asistir al evento que sigue.

11. Política de membresías y beneficios

- Las membresías están sujetas a términos y condiciones específicos. Los beneficios y descuentos asociados a ellas son personales e intransferibles y deberán ser utilizados en consideración a las políticas del club.
- En caso de mal comportamiento el club podrá poner termino unilateralmente a la membresía.
- Los tickets adquiridos para determinados shows no permiten la permanencia en las fiestas que se desarrollen con posterioridad en el turno siguiente.