

INTIQA HOTEL

Hotel 3 Estrellas — Puno, Perú

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Conforme a la Ley N.° 29733 y al D.S. N.° 016-2024-JUS
Versión vigente: junio 2025 | En vigor desde: 30 de marzo de 2025

i RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: Intiqa Hotel S.A.C.
Categoría: Hotel 3 Estrellas
Dirección: Ciudad de Puno, Puno, República del Perú
Sitio web: www.intiqahotel.com
Correo: administracion@intiqahotel.com
Teléfono fijo: 51 451282
Celular: 963 783 700
Autoridad de supervisión: ANPD — Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (MINJUSDH)

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante, la «Política») tiene por objeto informar a los usuarios, clientes, proveedores y demás personas naturales cuyos datos son tratados por Intiqa Hotel (en adelante, el «Hotel» o el «Responsable»), sobre la forma en que se recopilan, almacenan, utilizan, comparten y protegen sus datos personales, en estricto cumplimiento de:

- Ley N.° 29733 — Ley de Protección de Datos Personales.
- D.S. N.° 016-2024-JUS — Nuevo Reglamento de la Ley N.° 29733 (vigente desde el 30 de marzo de 2025).
- Directiva de Seguridad de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).
- Ley N.° 29571 — Código de Protección y Defensa del Consumidor (aspectos complementarios).

Esta Política aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados por el Hotel a través de su sitio web www.intiqahotel.com, formularios de reserva, correo electrónico, teléfono, presencia física en el establecimiento y cualquier otro canal de atención.

2. MARCO NORMATIVO

El tratamiento de datos personales en Intiqa Hotel se rige por el siguiente marco normativo peruano vigente:

Norma	Descripción
Ley N.° 29733	Ley de Protección de Datos Personales — norma marco que reconoce el derecho fundamental a la protección de datos de las personas naturales.
D.S. N.° 016-2024-JUS	Nuevo Reglamento de la Ley N° 29733, publicado el 30 de noviembre de 2024 y vigente desde el 30 de marzo de 2025. Introduce el Oficial de Datos Personales, notificación de brechas

D.S. N° 003-2013-JUS	en 48 horas, portabilidad, privacidad desde el diseño y evaluación de impacto (EIPD).
Directiva ANPD	Reglamento anterior, derogado por el D.S. N° 016-2024-JUS.
Ley N° 29571	Directiva de Seguridad de la Información con medidas técnicas y organizativas mínimas.
D.S. N° 001-2015-MINCETUR	Código de Protección y Defensa del Consumidor — complementa derechos de los huéspedes.
	Reglamento de Establecimientos de Hospedaje — obliga al registro de huéspedes.

3. DEFINICIONES CLAVE

Para los efectos de esta Política se entiende por:

Término	Definición (conforme al D.S. N.° 016-2024-JUS)
Dato personal	Información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable, incluyendo datos de localización e identificadores en línea (Art. III, N° 4 del Reglamento).
Dato sensible	Datos que revelan origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, datos biométricos, datos de salud, orientación sexual, entre otros. Requieren consentimiento expreso.
Titular	La persona natural a quien corresponden los datos personales.
Responsable	Intiqa Hotel, quien determina la finalidad y los medios del tratamiento de datos.
Encargado	Persona natural o jurídica que trata datos en nombre del Responsable (proveedores, pasarelas de pago, etc.).
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recopilación, almacenamiento, uso, modificación, bloqueo, supresión, transferencia, etc.
Banco de datos	Conjunto organizado de datos personales, en soporte físico o digital, objeto de tratamiento.
Consentimiento	Manifestación libre, específica, informada, inequívoca e individual del Titular para el tratamiento de sus datos.
ANPD	Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dependiente del MINJUSDH.
ODP	Oficial de Datos Personales: figura introducida por el D.S. 016-2024-JUS para supervisar el cumplimiento normativo.
EIPD	Evaluación de Impacto en Protección de Datos: análisis de riesgos para tratamientos de alto impacto.
Brecha de seguridad	Incidente que provoca la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado a datos personales.
Portabilidad	Derecho del Titular a recibir sus datos en formato estructurado y de uso común para transmitirlos a otro responsable.
ARCOP	Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad reconocidos al Titular.

4. DATOS PERSONALES QUE RECOPIAMOS

Intiqa Hotel recopila únicamente los datos personales necesarios y pertinentes para las finalidades declaradas (principio de minimización), en las siguientes categorías:

4.1 Datos de Identificación y Contacto

- Nombre y apellidos completos.
- Número de documento de identidad (DNI, pasaporte, carné de extranjería).
- Nacionalidad y lugar de procedencia.
- Dirección postal o de domicilio.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono fijo y/o celular.

4.2 Datos de la Reserva y Estancia

- Fecha de llegada y salida, número de noches y tipo de habitación.
- Número de huéspedes (adultos y menores de edad).
- Preferencias especiales, requerimientos de accesibilidad o necesidades dietéticas (pueden constituir datos sensibles).
- Historial de estancias y preferencias declaradas.

4.3 Datos de Pago

- Número de tarjeta de crédito o débito (parcialmente enmascarado; el tratamiento completo es realizado por la pasarela de pago certificada PCI-DSS).
- Titular de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad (gestionados exclusivamente por el proveedor de pagos).
- Historial de transacciones y comprobantes de pago.

4.4 Datos de Navegación y Tecnológicos

- Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo y dispositivo utilizado.
- Páginas visitadas, tiempo de permanencia y referente de acceso al sitio web.
- Datos de cookies y tecnologías de seguimiento similares (ver Cláusula 10).

4.5 Datos Recopilados por Obligación Legal

El D.S. N.º 001-2015-MINCETUR obliga a los establecimientos de hospedaje a llevar un registro de huéspedes con datos de identificación, fechas de estancia y datos del documento de identidad. Este tratamiento tiene base legal obligatoria y no requiere consentimiento adicional.

DATOS SENSIBLES

Intiqa Hotel no solicita ni recopila de forma sistemática datos sensibles (salud, religión, orientación sexual, etc.). Solo en casos excepcionales en que el huésped declare voluntariamente necesidades especiales de salud o accesibilidad, dichos datos serán tratados con consentimiento expreso, con medidas de seguridad reforzadas y exclusivamente para la finalidad declarada.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Intiqa Hotel trata los datos personales únicamente para las siguientes finalidades determinadas, explícitas y legítimas:

Finalidad	Base Legal
Gestión de reservas: recepción, confirmación, modificación y cancelación de reservas de alojamiento.	Ejecución de contrato (Art. 14, Ley 29733).
Prestación del servicio de hospedaje: registro de huéspedes conforme a la normativa MINCETUR.	Obligación legal (D.S. N.º 001-2015-MINCETUR).
Gestión de pagos: procesamiento de cobros, emisión de comprobantes y prevención de fraudes.	Ejecución de contrato y obligación legal.
Comunicaciones operativas: confirmaciones, recordatorios, modificaciones y notificaciones relativas a la reserva.	Interés legítimo del Responsable / ejecución de contrato.
Atención al cliente: gestión de consultas, quejas, sugerencias y el Libro de Reclamaciones.	Obligación legal (Ley N.º 29571).
Marketing y comunicaciones comerciales: envío de ofertas, novedades y programas de fidelización (solo con consentimiento previo y expreso).	Consentimiento del Titular (revocable en cualquier momento).
Mejora del servicio: análisis estadístico anonimizado del uso del sitio web y encuestas de satisfacción.	Interés legítimo del Responsable.
Seguridad: monitoreo de accesos al establecimiento y al sitio web para prevenir fraudes y actividades ilícitas.	Interés legítimo del Responsable y obligación legal.
Cumplimiento de obligaciones fiscales y contables.	Obligación legal (Código Tributario).

6. CONSENTIMIENTO Y BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO

6.1 Consentimiento Reforzado (D.S. N.º 016-2024-JUS)

Conforme al nuevo Reglamento, el consentimiento debe ser libre, específico, informado, inequívoco e individual. No se admiten consentimientos tácitos, genéricos o implícitos. El consentimiento se obtiene mediante:

- Marcación activa de casillas en formularios web (no casillas pre-marcadas).
- Aceptación expresa de la presente Política durante el proceso de reserva.
- Confirmación explícita en el momento del check-in para finalidades adicionales.

6.2 Revocación del Consentimiento

El Titular puede revocar su consentimiento en cualquier momento, sin efecto retroactivo, comunicándose con el Hotel a través de los canales indicados en la Cláusula 1. La revocación no afecta el tratamiento realizado con anterioridad ni el tratamiento basado en otras bases legales (obligación contractual o legal).

6.3 Tratamiento sin Consentimiento

En los siguientes supuestos, el tratamiento es lícito sin necesidad de consentimiento del Titular:

- Cuando sea necesario para la ejecución del contrato de hospedaje suscrito con el Titular.
- Cuando exista una obligación legal que lo exija (registro MINCETUR, obligaciones tributarias, etc.).
- Cuando sea necesario para proteger intereses vitales del Titular.
- Cuando exista un interés legítimo del Responsable que no prevalezca sobre los derechos del Titular.

7. DERECHOS DEL TITULAR — ARCOP

Conforme a la Ley N.º 29733 y al D.S. N.º 016-2024-JUS, el Titular tiene los siguientes derechos:

Derecho	Contenido y Ejercicio
ACCESO	Conocer qué datos personales suyos son tratados por Intiqa Hotel, con qué finalidad, origen, destinatarios y período de conservación.
RECTIFICACIÓN	Solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
CANCELACIÓN / SUPRESIÓN	Solicitar la eliminación de sus datos cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad, se haya revocado el consentimiento o su tratamiento sea ilícito.
OPOSICIÓN	Oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas, incluido el marketing directo.
PORTABILIDAD (nuevo D.S. 2024)	Recibir sus datos en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, para transmitirlos a otro responsable cuando el tratamiento se base en consentimiento o contrato.
LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO	Solicitar la suspensión temporal del tratamiento mientras se resuelve una solicitud de rectificación u oposición.

CÓMO EJERCER SUS DERECHOS ARCOP

El Titular puede ejercer sus derechos enviando una solicitud escrita a:

- Correo electrónico: reservas@intiqahotel.com (con asunto: 'Solicitud ARCOP')
- Dirección postal: Intiqa Hotel, Ciudad de Puno, Puno, Perú
- En recepción del hotel, presentando documento de identidad

Plazo de respuesta: El Hotel responderá en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la recepción de la solicitud, conforme al Art. 22 de la Ley N.º 29733. Si no fuera posible atender la solicitud en dicho plazo, el Hotel informará al Titular antes del vencimiento.

La solicitud debe incluir: nombre completo, número de DNI o pasaporte, descripción del derecho a ejercer y, de ser posible, correo o dirección de notificación.

8. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recopilados y mientras existan obligaciones legales que lo exijan. Los plazos orientativos son los siguientes:

Categoría de Datos	Plazo de Conservación
Datos del registro de huéspedes (MINCETUR)	Mínimo 5 años, conforme a la normativa de establecimientos de hospedaje.
Datos de contratos y reservas	Mientras dure la relación contractual + 5 años adicionales (prescripción civil).
Datos de facturación y pagos	6 años conforme al Código Tributario peruano.
Datos de marketing (con consentimiento)	Hasta la revocación del consentimiento o 3 años desde el último contacto activo.
Datos de navegación / cookies analíticas	Máximo 13 meses desde su recopilación.
Solicitudes ARCOP y evidencias de consentimiento	3 años desde la solicitud o revocación.
Datos para atención de reclamaciones	Hasta la resolución definitiva de la reclamación + 3 años.

Transcurridos los plazos indicados, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura, de modo que no sea posible su vinculación con el Titular.

9. COMPARTICIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

9.1 Encargados del Tratamiento

Intiqa Hotel puede compartir datos personales con terceros que actúan como Encargados del Tratamiento, es decir, que tratan los datos en nombre del Hotel y bajo sus instrucciones. Estos incluyen:

- Proveedores de pasarelas de pago en línea (certificados PCI-DSS).
- Plataformas de reservas en línea (OTAs: Booking.com, Expedia, etc.) cuando la reserva se origina en dichas plataformas.
- Proveedores de servicios de tecnología (hosting, correo electrónico corporativo, CRM).
- Agencias de viaje y operadores turísticos que remiten clientes al Hotel.
- Empresas de auditoría, asesoría contable o legal.

Con todos los Encargados se suscribe un contrato de encargo de tratamiento que garantiza los mismos niveles de protección exigidos por la Ley N.º 29733 y el D.S. N.º 016-2024-JUS.

9.2 Transferencias a Autoridades

Intiqa Hotel podrá comunicar datos personales a autoridades públicas (Policía Nacional del Perú, SUNAT, MINCETUR, Poder Judicial, Ministerio Público) cuando exista una obligación legal o mandato judicial que lo requiera.

9.3 Transferencias Internacionales (D.S. N.º 016-2024-JUS)

El nuevo Reglamento regula las transferencias internacionales de datos. Si el Hotel utiliza servicios en la nube o proveedores tecnológicos con servidores fuera del Perú, se garantizará que:

- El país destinatario ofrezca un nivel adecuado de protección reconocido por la ANPD, o
- Se apliquen garantías adecuadas (cláusulas contractuales tipo, certificaciones reconocidas), o
- Se cuente con el consentimiento explícito del Titular para la transferencia específica.

Intiqa Hotel mantiene un registro actualizado de todas las transferencias internacionales de datos que realiza.

9.4 No Venta de Datos

☒ **Intiqa Hotel NO vende, cede a título gratuito ni comercializa los datos personales de sus huéspedes, clientes o usuarios a terceros con fines comerciales propios de esos terceros.**

10. POLÍTICA DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

El sitio web www.intiqahotel.com utiliza cookies y tecnologías similares para garantizar su correcto funcionamiento y mejorar la experiencia del usuario. Las categorías de cookies utilizadas son:

Tipo de Cookie	Finalidad y Base Legal
Cookies técnicas / estrictamente necesarias	Necesarias para el funcionamiento básico del sitio (sesión, carrito de reservas, formularios). No requieren consentimiento.
Cookies analíticas	Miden el tráfico y el comportamiento del usuario de forma anonimizada o seudonimizada (ej.: Google Analytics). Requieren consentimiento.
Cookies de preferencias	Recuerdan preferencias del usuario (idioma, moneda). Requieren consentimiento.
Cookies de marketing / publicidad	Permiten mostrar publicidad personalizada en otros sitios. Requieren consentimiento previo y expreso.

El usuario puede gestionar, desactivar o eliminar las cookies desde el panel de preferencias de cookies del sitio web o desde la configuración de su navegador. La desactivación de cookies técnicas puede afectar el funcionamiento del sitio.

El Hotel cumple con la obligación de informar y obtener consentimiento previo para cookies no estrictamente necesarias, conforme a lo establecido en el D.S. N.º 016-2024-JUS y la normativa sobre servicios de la información.

11. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Intiqa Hotel implementa medidas técnicas, organizativas y jurídicas adecuadas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdida, destrucción, alteración o divulgación indebida, en cumplimiento de la Directiva de Seguridad de la ANPD y del principio de privacidad desde el diseño y por defecto introducido por el D.S. N.º 016-2024-JUS. Entre las medidas adoptadas:

- Cifrado SSL/TLS en todas las comunicaciones del sitio web.

- Acceso restringido a los sistemas de información mediante autenticación segura y perfiles de usuario con privilegios mínimos.
- Seudonimización y/o anonimización de datos cuando sea posible.
- Copias de seguridad periódicas y plan de recuperación ante desastres.
- Capacitación continua del personal en materia de protección de datos.
- Contratos de confidencialidad con el personal y los Encargados.
- Auditorías y revisiones periódicas de los sistemas de tratamiento.

11.1 Notificación de Brechas de Seguridad (48 horas — D.S. N.º 016-2024-JUS)

OBLIGACIÓN DE NOTIFICACIÓN EN 48 HORAS

Conforme al Art. 39 del D.S. N.º 016-2024-JUS, en caso de detectarse o tener indicios de una brecha de seguridad que afecte datos personales, Intiqa Hotel notificará a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD) en un plazo máximo de 48 horas desde que se tenga conocimiento del incidente. Asimismo, informará a los Titulares afectados cuando la brecha suponga un alto riesgo para sus derechos y libertades.

12. PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO

Conforme al principio introducido por el D.S. N.º 016-2024-JUS (inspirado en el RGPD europeo), Intiqa Hotel integra la protección de datos personales desde la concepción y diseño de cualquier nuevo proceso, sistema o servicio que involucre tratamiento de datos, garantizando que:

- Solo se traten los datos estrictamente necesarios para cada finalidad (minimización).
- Las opciones de privacidad más restrictivas sean las configuradas por defecto.
- Los datos no estén accesibles a un número indeterminado de personas sin necesidad.
- Se realice una Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD) para tratamientos de alto riesgo.

13. DATOS DE MENORES DE EDAD

Intiqa Hotel no recopila datos personales de menores de 14 años sin el consentimiento expreso de sus padres o representantes legales. En caso de que el Hotel detecte que ha recopilado datos de un menor sin el consentimiento requerido, procederá a su eliminación inmediata. Los datos de menores que integran la reserva familiar (nombre y fecha de nacimiento para el registro MINCETUR) son tratados exclusivamente para cumplir con la obligación legal del registro de huéspedes.

14. REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES

Intiqa Hotel mantiene presencia en redes sociales (Facebook, Instagram, Google Business, entre otras). El tratamiento de datos en dichas plataformas se rige por las políticas de privacidad de cada plataforma, las cuales Intiqa Hotel no controla. El Hotel recomienda al usuario revisar las políticas de privacidad de las redes sociales que utiliza antes de interactuar con sus perfiles oficiales.

Intiqa Hotel no utilizará las interacciones en redes sociales para obtener datos personales de los usuarios sin su consentimiento expreso, salvo los datos necesarios para atender consultas o gestionar reclamaciones.

15. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

Intiqa Hotel se reserva el derecho de actualizar esta Política de Privacidad cuando sea necesario, por ejemplo, ante cambios normativos, modificaciones en los servicios o nuevas finalidades de tratamiento. Las modificaciones se publicarán en el sitio web www.intiqahotel.com con indicación de la fecha de actualización. En caso de cambios sustanciales que afecten los derechos de los Titulares, el Hotel notificará dichos cambios por correo electrónico a los titulares cuya dirección conste en sus registros, con una antelación mínima de 15 días hábiles a su entrada en vigor.

16. RECLAMACIONES ANTE LA AUTORIDAD NACIONAL



DERECHO A RECLAMAR ANTE LA ANPD

Sin perjuicio del derecho del Titular a contactar directamente con Intiqa Hotel para resolver cualquier incidencia relativa al tratamiento de sus datos, el Titular tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD), que opera bajo el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH).

Sitio web de la ANPD: <https://www.minjus.gob.pe/proteccion-de-datos-personales/>

Dirección: Scipión Llona N.º 350, Miraflores, Lima, Perú.

Se recomienda agotar previamente la vía de atención directa con Intiqa Hotel, ya que el plazo de respuesta es de 20 días hábiles.

17. CONTACTO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para cualquier consulta, solicitud ARCOP, reporte de incidencia de seguridad o ejercicio de derechos relacionados con esta Política, el Titular puede contactar a Intiqa Hotel a través de:

Canal	Datos de Contacto
Correo electrónico	administracion@intiqahotel.com (asunto: 'Solicitud ARCOP' o 'Privacidad')
Sitio web	www.intiqahotel.com
Teléfono fijo	51 451282
Celular / WhatsApp	963 783 700
Dirección postal	Intiqa Hotel, Ciudad de Puno, Puno, República del Perú
Horario de atención	Lunes a domingo, 08:00 – 20:00 horas (hora de Lima / Perú)

INTIQA HOTEL

Puno, Perú • junio 2025 • En vigor desde el 30 de marzo de 2025 (D.S. N.º 016-2024-JUS)
www.intiqahotel.com | reservas@intiqahotel.com | Tel. 51 451282 | Cel. 963 783 700