POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha de última actualización: 24/03/2025

1. INTRODUCCIÓN

En **KOA TECH E.I.R.L.** (en adelante, "la Empresa"), identificada con RUC N.° **20613582216** y con domicilio en **JR. TRUJILLO NRO. 779 URB. SAN FELIPE - LIMA LIMA MAGDALENA DEL MAR**, estamos comprometidos con la protección de los datos personales de nuestros usuarios (en adelante, "Usted" o "el Usuario") que hagan uso de nuestro Libro de Reclamaciones.

Para la gestión de nuestro Libro de Reclamaciones virtual (en adelante, "el Sistema"), contamos con los servicios de **Intimedia S.A.C.**, quien actúa en calidad de Encargado del Tratamiento, conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N.° 29733) y su Reglamento (DS N.° 003-2013-JUS). Esto significa que **Intimedia S.A.C.** únicamente trata los datos por encargo y siguiendo nuestras instrucciones, y no para fines propios.

Al utilizar nuestro Libro de Reclamaciones virtual, Usted declara haber leído y comprendido la presente Política de Privacidad.

2. DEFINICIONES

- **Datos Personales**: Información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural (por ejemplo, nombre, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico).
- **Tratamiento de Datos Personales**: Cualquier operación efectuada con los datos personales, como la recopilación, almacenamiento, uso, transferencia o supresión.
- **Responsable del Tratamiento**: En este contexto, la Empresa (**KOA TECH E.I.R.L.**), que determina las finalidades y medios de tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento**: **Intimedia S.A.C.**, proveedor del Libro de Reclamaciones virtual, que actúa por cuenta de la Empresa y siguiendo sus directrices.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Recopilamos y tratamos sus datos personales con la finalidad de:

1. **Registrar** y **dar respuesta** a las quejas o reclamos interpuestos, cumpliendo con las obligaciones legales establecidas en el Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM y normas complementarias.
2. **Mantener** un registro detallado de las quejas o reclamos, conforme a las obligaciones de conservación e información establecidas por INDECOPI y otras autoridades.
3. **Remitir** la información a las autoridades competentes (por ejemplo, INDECOPI), en caso de que así lo requiera la ley o un mandato específico.
4. **Generar** estadísticas internas, aplicando en la medida de lo posible el anonimato o disociación de la información.
5. **Utilizar de forma anónima** los datos recopilados para recolectar información sobre la experiencia del usuario y mejorar nuestros productos y/o servicios.

4. DATOS PERSONALES QUE RECOPILAMOS

Los datos mínimos que pueden solicitarse para el Libro de Reclamaciones son:

- Nombre completo
- Número de documento de identidad (DNI, CE u otro)
- Domicilio
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Detalle del producto o servicio
- Motivo del reclamo o queja
- Firma o aceptación equivalente para el Libro virtual

Podrán solicitarse datos adicionales según sea necesario para procesar su reclamo, siempre respetando el principio de pertinencia y proporcionalidad.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Tanto la Empresa (**KOA TECH E.I.R.L.**) como **Intimedia S.A.C.**, en su calidad de Encargado del Tratamiento, adoptan medidas de seguridad técnicas, legales y organizativas para proteger la confidencialidad e integridad de sus datos personales. Entre ellas se incluyen:

- Control estricto de accesos
- Uso de protocolos seguros de transmisión (en caso de uso de Internet)
- Sistemas de respaldo y recuperación de datos
- Compromisos de confidencialidad firmados por el personal con acceso a la información

6. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Intimedia S.A.C. actúa como Encargado del Tratamiento de datos personales por cuenta de **KOA TECH E.I.R.L.**. Dicho encargado se ha comprometido contractualmente a:

- Tratar los datos exclusivamente para cumplir la finalidad dispuesta por la Empresa
- Respetar la confidencialidad de los datos personales
- Implementar medidas de seguridad exigidas por la Ley N.° 29733 y su Reglamento

7. TRANSFERENCIA DE DATOS

La Empresa no comercializa, vende ni cede sus datos personales a terceros con fines ajenos a la gestión de su queja o reclamo. Sin embargo, podemos compartir sus datos personales:

1. **Con las autoridades competentes** (INDECOPI o similares), si existe mandato legal.
2. **Con proveedores externos**, como parte de la operatividad del servicio (por ejemplo, el hospedaje en la nube), siempre bajo las mismas obligaciones de confidencialidad y seguridad, y cumpliendo la normativa de protección de datos personales.

En caso sea necesaria una transferencia internacional de datos, se garantizará que el país de destino ofrezca niveles adecuados de protección o que existan cláusulas contractuales que cumplan con la legislación peruana.

8. EJERCICIO DE DERECHOS

Conforme a lo dispuesto en la Ley N.° 29733, Usted puede ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales:

- **Acceso**: Conocer qué datos personales se recopilan y cómo se tratan
- **Rectificación**: Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos

- **Cancelación / Supresión**: Solicitar la eliminación de los datos cuando hayan dejado de ser necesarios o cuando decida revocar su consentimiento
- **Oposición**: Oponerse al tratamiento en supuestos permitidos por ley

Para ejercer estos derechos, puede comunicarse con nosotros enviando una solicitud a [indicar correo electrónico de la Empresa] o dirigiéndose a nuestra dirección: **JR. TRUJILLO NRO. 779 URB. SAN FELIPE - LIMA LIMA MAGDALENA DEL MAR**.

9. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales se conservarán por un período mínimo de dos (2) años contados a partir de la fecha de registro del reclamo o queja, o por el plazo que establezca la normativa aplicable.

10. ACTUALIZACIONES A ESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidad puede modificarse cuando sea necesario. Le notificaremos sobre cambios sustanciales a través de nuestros canales habituales. La fecha de última actualización se indicará al inicio de este documento.

11. CONTACTO

Si tiene preguntas o comentarios sobre esta Política de Privacidad, puede contactarnos a través de:

- **Correo electrónico:**pp@reclamacionesperu.com

Asimismo, puede solicitar mayor detalle sobre la relación con nuestro encargado de tratamiento (**Intimedia S.A.C.**).