



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Aplicable a chuya.pe, WhatsApp Business, reservas, pagos y prestación del servicio

Documento CHY-LEG-005 — Versión 1.0

Lima, Perú — 27 de julio de 2026

Documento de información pública

Índice

1. Responsable del tratamiento y banco de datos
2. Alcance y fuentes de los datos
3. Datos personales que se recopilan
4. Carácter obligatorio u opcional y consecuencias
5. Finalidades y fundamento del tratamiento
6. Destinatarios, proveedores y encargados
7. Transferencias internacionales
8. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles
9. Plazos de conservación
10. Seguridad e incidentes
11. Derechos del titular y revocación del consentimiento
12. Datos de terceros y menores de edad
13. Cookies y tecnologías similares
14. Cambios en la política
15. Marco normativo y autoridad competente

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y BANCO DE DATOS

CHUYA ECO WASH S.A.C., identificada con RUC N.° 20616150821, con domicilio en Pasaje Alcides Vigo Mz. 12 Lt. 13A, Hogar Policial, Villa María del Triunfo, Lima, Perú (en adelante, "CHUYA"), es responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de <https://chuya.pe>, WhatsApp Business, correo electrónico, formularios, reservas, pagos, el Libro de Reclamaciones, la Bitácora CHUYA y los demás canales vinculados con el servicio.

El banco de datos personales "CLIENTES" se encuentra inscrito y activo en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales con código PJ-2026-3642 y constancia INS-2026-4033, de fecha 8 de julio de 2026. Su inscripción refleja el canal corporativo de privacidad y los flujos de tratamiento aplicables a los proveedores tecnológicos utilizados por CHUYA.

El canal formal para consultas de privacidad, revocación de consentimientos y ejercicio de derechos es privacidad@chuya.pe. El responsable interno de privacidad es Derek Mori.

2. ALCANCE Y FUENTES DE LOS DATOS

Esta Política se aplica al tratamiento de datos de clientes, potenciales clientes, beneficiarios de planes, usuarios del sitio web, personas que se comuniquen con CHUYA y representantes o contactos de clientes corporativos.

CHUYA puede obtener datos personales de las siguientes fuentes:

- Directamente del titular, cuando utiliza la web, completa formularios, contrata un plan o servicio, reserva, paga, se comunica por WhatsApp Business o correo electrónico, presenta un reclamo o participa en una encuesta.
- Como resultado de la prestación del servicio, mediante la Bitácora CHUYA, fotografías operativas, observaciones del vehículo, conformidades, incidencias y registros de atención.
- De los proveedores necesarios para la operación, por ejemplo, confirmaciones de pago, estados de transacción, registros técnicos de acceso y preferencias de cookies.
- De un tercero autorizado, por ejemplo, cuando una persona contrata un plan para otra, una empresa proporciona los datos de un contacto o se designa a una persona autorizada para recibir el servicio.

Cuando los datos no se obtengan directamente del titular, CHUYA informará su fuente en el primer contacto o cuando el titular lo solicite. Quien proporcione datos de otra persona declara que cuenta con autorización para hacerlo y debe comunicarle esta Política.

3. DATOS PERSONALES QUE SE RECOPILAN

CHUYA puede tratar las siguientes categorías de datos, según la relación y el canal utilizado:

- Identificación y contacto: nombre completo, DNI, correo electrónico y número de celular.
- Vehículo: marca, modelo, año, placa, tipo de asiento, número de filas de asientos, color del chasis, tratamiento de pintura y observaciones necesarias para la atención.
- Ubicación y agenda: distrito, dirección donde se realizará el servicio, referencias de acceso, fecha, hora, disponibilidad y datos necesarios para programar la atención y organizar rutas.
- Contratación y pagos: plan contratado, tipo de suscripción, reservas, servicios utilizados, renovaciones, cancelaciones, estado de pago, identificadores de transacción y comprobantes. CHUYA no recibe ni almacena los datos completos de la tarjeta; estos son procesados por Mercado Pago.
- Registros operativos: fotografías antes y después del servicio, estado visible del vehículo, daños o condiciones preexistentes, incidencias, conformidad, observaciones y Bitácora CHUYA.
- Interacciones: consultas, conversaciones por WhatsApp Business o chatbot, correos electrónicos, solicitudes, reclamos, encuestas, preferencias y respuestas de atención.
- Datos técnicos y preferencias digitales: dirección IP, identificadores, tipo de dispositivo o navegador, registros de acceso, eventos de seguridad y preferencias de cookies administradas mediante CookieYes.
- Consentimientos opcionales: preferencias de comunicaciones comerciales y autorizaciones separadas para utilizar fotografías, videos o testimonios con fines publicitarios.

CHUYA no solicita datos sensibles para prestar el servicio. El titular no debe enviar información sensible que no sea necesaria. Si CHUYA recibe accidentalmente este tipo de información, limitará su acceso y adoptará medidas razonables para su eliminación o tratamiento conforme a la normativa aplicable.

4. CARÁCTER OBLIGATORIO U OPCIONAL Y CONSECUENCIAS

Los datos necesarios para identificar al titular, registrar el vehículo, validar la cobertura, programar y ejecutar la atención, gestionar el pago, mantener la Bitácora CHUYA y atender incidencias son obligatorios para esas finalidades. La negativa

a proporcionarlos puede impedir crear el registro, confirmar una reserva, prestar el servicio, procesar el pago o atender una solicitud.

Los consentimientos destinados a publicidad, promociones, testimonios, uso publicitario de fotografías o videos y cookies no esenciales son opcionales. Negarse a otorgarlos o revocarlos no afecta la contratación ni la prestación del servicio.

5. FINALIDADES Y FUNDAMENTO DEL TRATAMIENTO

Finalidades necesarias:

- Registrar, identificar y administrar al Suscriptor, al beneficiario y a las personas autorizadas.
- Validar la cobertura, disponibilidad, condiciones de acceso, dirección del servicio y características del vehículo.
- Programar, confirmar, reprogramar y ejecutar citas; asignar personal y organizar rutas.
- Documentar el estado inicial y final del vehículo, mantener la Bitácora CHUYA, controlar la calidad y gestionar incidencias, daños preexistentes o reclamos.
- Gestionar servicios individuales, planes, tipos de suscripción, ciclos, pagos, renovaciones, cancelaciones, reembolsos, comprobantes y contracargos.
- Atender consultas, solicitudes de privacidad, reclamos, quejas y comunicaciones relacionadas con el servicio.
- Prevenir fraude, uso indebido y riesgos de seguridad, y proteger al titular, al personal, a terceros y a CHUYA.
- Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables, de protección al consumidor, protección de datos y requerimientos de autoridades competentes.

Estos tratamientos se realizan cuando son necesarios para ejecutar la relación contractual, adoptar medidas solicitadas antes de contratar, cumplir obligaciones legales o atender situaciones permitidas por la Ley N.º 29733 y su Reglamento.

Finalidades opcionales:

- Enviar promociones, beneficios, novedades, encuestas comerciales o comunicaciones publicitarias por correo electrónico, WhatsApp Business, SMS o teléfono.
- Utilizar fotografías, videos o testimonios con fines publicitarios, únicamente cuando exista una autorización específica, separada, opcional y revocable.
- Utilizar cookies o tecnologías de analítica, personalización o publicidad no esenciales, únicamente cuando se encuentren implementadas y el usuario las haya aceptado mediante CookieYes.

Las finalidades opcionales se basan en un consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco. El consentimiento puede revocarse en cualquier momento, sin efectos retroactivos, mediante privacidad@chuya.pe o el mecanismo indicado en la comunicación o en el panel de preferencias de cookies.

6. DESTINATARIOS, PROVEEDORES Y ENCARGADOS

El acceso a los datos se limita a las personas y proveedores que lo necesitan para cumplir las finalidades informadas. Según el canal o función utilizada, los datos pueden ser tratados por:

- Los tres socios fundadores de CHUYA, como personas autorizadas para la gestión operativa, comercial, administrativa y de privacidad.
- Hostinger, para alojamiento y funcionamiento del sitio web, y Punto.pe, para la administración del dominio chuya.pe y los registros técnicos asociados.
- Mercado Pago, para procesar pagos, suscripciones, reembolsos, prevención de fraude y cumplimiento de sus propias obligaciones legales.
- Google Workspace, para correo corporativo, almacenamiento en el Drive de CHUYA, documentos, formularios y coordinación operativa.
- Meta Platforms y WhatsApp Business, para atención, confirmaciones, coordinación y comunicaciones con clientes o potenciales clientes.
- ManyChat, para la automatización del chatbot y de determinados flujos de mensajería vinculados con WhatsApp Business.
- CookieYes, para administrar el aviso de cookies, registrar las preferencias de consentimiento y controlar la activación de cookies no esenciales.
- Autoridades administrativas, judiciales, tributarias, policiales o regulatorias cuando exista una obligación legal o un requerimiento válido.

CHUYA no vende, alquila ni comercializa bases de datos personales. Los proveedores solo pueden utilizar la información para las funciones contratadas o para las obligaciones que legalmente les correspondan.

7. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Algunos proveedores tecnológicos y sus subencargados pueden almacenar o tratar datos personales fuera del Perú. Esto puede ocurrir, entre otros, por el uso de servicios de alojamiento web, correo y almacenamiento en la nube, pagos, mensajería, automatización y gestión de consentimientos de cookies.

CHUYA limitará estos flujos a los datos necesarios, mantendrá actualizada la inscripción del banco de datos personales y aplicará las medidas contractuales, organizativas y de seguridad exigidas por la normativa peruana para el tratamiento y flujo transfronterizo de datos personales.

La infraestructura y los países de tratamiento pueden variar según cada proveedor y sus subencargados. La información actualizada sobre los proveedores activos podrá solicitarse a privacidad@chuya.pe.

8. DECISIONES AUTOMATIZADAS Y ELABORACIÓN DE PERFILES

CHUYA puede utilizar automatizaciones para confirmar reservas, enviar recordatorios, responder consultas frecuentes, registrar estados de atención, organizar rutas o segmentar comunicaciones previamente autorizadas.

CHUYA no adopta decisiones basadas únicamente en un tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular. Cuando una automatización requiera una decisión relevante, existirá intervención humana o un canal para solicitar revisión. Si en el futuro se implementa un perfilamiento con consecuencias relevantes, se informará previamente y se solicitará el consentimiento cuando corresponda.

9. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

CHUYA conservará los datos únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades informadas, atender responsabilidades y cumplir obligaciones legales. Como regla general:

- Consultas y datos de potenciales clientes que no contrataron: hasta seis meses desde la última interacción.
- Datos de identificación, contacto, vehículo, ubicación, contratación, reservas, suscripciones, trazabilidad del servicio y comunicaciones relevantes: hasta dos años desde la última atención, interacción o finalización de la relación.
- Bitácora CHUYA y fotografías operativas: hasta dos años desde el servicio. Si existe una incidencia, reclamo, investigación o controversia, se conservarán hasta su cierre y durante el plazo adicional que resulte legalmente necesario.
- Comprobantes, registros contables y documentación tributaria: durante los plazos exigidos por la normativa aplicable.
- Hojas del Libro de Reclamaciones y evidencia de atención: por un mínimo de dos años desde su registro o por el plazo mayor que resulte necesario mientras exista un procedimiento relacionado.
- Consentimientos de marketing o de uso publicitario de imágenes: mientras estén vigentes. La evidencia de su otorgamiento o revocación se conservará hasta dos años para acreditar el cumplimiento.
- Solicitudes sobre datos personales e incidentes de seguridad: hasta dos años desde su cierre, salvo que una obligación legal, investigación o controversia exija un plazo mayor.

Concluidos los plazos, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados cuando deban conservarse únicamente para determinar responsabilidades o cumplir una obligación legal.

10. SEGURIDAD E INCIDENTES

CHUYA aplica medidas razonables y proporcionales al riesgo, incluyendo transmisión cifrada mediante SSL/TLS, autenticación multifactor en las plataformas utilizadas, acceso restringido a los tres socios fundadores autorizados y almacenamiento de fotografías, documentos y registros operativos en el Drive corporativo de CHUYA.

Las personas autorizadas deben utilizar los datos únicamente para las funciones de CHUYA, mantener la confidencialidad y evitar su envío o almacenamiento mediante cuentas, dispositivos o canales no autorizados.

La gestión operativa de los incidentes de seguridad está a cargo de Juan Durante, gerente de Operaciones, en coordinación con Derek Mori para las comunicaciones de privacidad. Ante un incidente, CHUYA registrará los hechos, contendrá el acceso o exposición, preservará la evidencia, coordinará con el proveedor involucrado, evaluará el impacto y notificará a los titulares o autoridades cuando corresponda y dentro de los plazos legales aplicables.

11. DERECHOS DEL TITULAR Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

El titular puede ejercer gratuitamente sus derechos de información, acceso, rectificación, actualización, inclusión, cancelación o supresión, oposición, revocación del consentimiento y los demás reconocidos por la normativa peruana.

La solicitud debe enviarse a privacidad@chuya.pe e incluir: nombre completo, DNI o documento que permita acreditar la identidad, petición concreta, correo para recibir la respuesta y documentos de representación cuando actúe un tercero. CHUYA puede solicitar información adicional únicamente cuando sea necesaria para validar la identidad o atender el pedido.

CHUYA registrará la solicitud y verificará la identidad utilizando los datos asociados con el servicio. Para solicitudes de acceso integral, eliminación o especial sensibilidad, podrá solicitar una copia del documento de identidad, permitiendo ocultar la información que no resulte necesaria.

- Las consultas recibidas mediante WhatsApp Business o los demás canales de atención serán orientadas y derivadas a privacidad@chuya.pe para su tramitación formal.
- Cuando la solicitud sea presentada por un representante, deberá adjuntarse el documento que acredite la representación y la identidad del representante.
- La respuesta será enviada al correo indicado por el titular o por otro medio previamente acordado que permita acreditar su entrega.

CHUYA atenderá las solicitudes gratuitamente y dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable. Cuando una solicitud esté incompleta o requiera subsanación, se comunicará al titular para que complete la información necesaria.

Si el titular considera que su solicitud no fue atendida adecuadamente, puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales mediante sus canales oficiales, sin perjuicio de las demás vías reconocidas por la ley.

12. DATOS DE TERCEROS Y MENORES DE EDAD

La contratación está dirigida a personas mayores de dieciocho años. CHUYA no recopila deliberadamente datos de menores para contratar sus servicios.

Cuando un adulto contrate para un tercero, designe a una persona autorizada o proporcione datos de un beneficiario, declara que cuenta con autorización para comunicar esa información. CHUYA podrá contactar directamente al tercero para confirmar la coordinación, informarle el origen de sus datos y permitirle ejercer sus derechos.

13. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

El sitio web utiliza cookies estrictamente necesarias para funcionar, mantener la seguridad, completar procesos solicitados, procesar pagos y recordar las preferencias registradas mediante CookieYes. Estas cookies no pueden desactivarse desde el panel cuando son indispensables para el funcionamiento solicitado.

A la fecha de publicación de esta Política, CHUYA no utiliza cookies de analítica o publicidad. Si posteriormente se implementan cookies no esenciales, permanecerán desactivadas hasta que el usuario las acepte mediante CookieYes. El usuario podrá aceptar, rechazar o configurar las cookies opcionales y modificar posteriormente sus preferencias. El detalle de cada cookie, proveedor, finalidad y duración se publicará en la Política de Cookies disponible en chuya.pe.

14. CAMBIOS EN LA POLÍTICA

CHUYA puede actualizar esta Política por cambios legales, operativos, tecnológicos, en los proveedores utilizados o en las cookies implementadas. La versión vigente, su fecha y los cambios relevantes se publicarán en <https://chuya.pe>.

Cuando un cambio incorpore una nueva finalidad que requiera consentimiento o amplíe sustancialmente el tratamiento previamente autorizado, CHUYA solicitará una nueva aceptación antes de aplicarlo.

15. MARCO NORMATIVO Y AUTORIDAD COMPETENTE

Esta Política se rige por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS y las disposiciones emitidas por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Ninguna disposición de esta Política limita los derechos que la normativa peruana reconoce a los titulares de datos personales.

Control documental. Versión 1.0 publicada y vigente desde el 27 de julio de 2026. La versión vigente se encuentra disponible en <https://chuya.pe>.