# AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

## HOTEL VISTA HERMOSA

**Fecha de publicación:** 10 de noviembre de 2026

### 1. Identidad y domicilio del responsable

Operadora Vista Hermosa, S.A. de C.V., responsable de la operación del **Hotel Vista Hermosa**, con domicilio en Río Pánuco No. 600, Colonia Vista Hermosa, C.P. 62290, Cuernavaca, Morelos, México, es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba de sus huéspedes, clientes, visitantes, proveedores, representantes de empresas y usuarios de sus servicios.

Para cualquier asunto relacionado con el tratamiento de datos personales, puede comunicarse al correo electrónico:

**ventas@hotelvistahermosa.com.mx**

### 2. Datos personales que podemos recabar

El Hotel Vista Hermosa podrá recabar las siguientes categorías de datos personales, según la relación que mantenga con cada titular:

- **Identificación:** nombre, apellidos, firma, identificación oficial y, cuando resulte necesario, datos de identificación de acompañantes.
- **Contacto:** domicilio, teléfono, correo electrónico y datos de contacto de emergencia.
- **Reservaciones y hospedaje:** fechas de llegada y salida, número de habitación, número de huéspedes, preferencias relacionadas con la estancia y servicios contratados.
- **Facturación:** razón social, RFC, domicilio fiscal, régimen fiscal, código postal y correo electrónico para envío de comprobantes fiscales.
- **Pagos:** información relacionada con pagos, depósitos, transferencias y comprobantes. Los datos bancarios o financieros se tratarán únicamente cuando resulte necesario y conforme a la legislación aplicable.
- **Relaciones corporativas:** empresa de procedencia, puesto, datos de contacto laboral, cartas de garantía y datos necesarios para gestionar convenios empresariales.
- **Atención al huésped:** solicitudes, comentarios, quejas, aclaraciones y seguimiento de servicios.
- **Videovigilancia:** imágenes captadas por las cámaras instaladas en áreas del hotel.
- **Datos digitales:** información proporcionada mediante el sitio web, formularios electrónicos y motor de reservaciones, así como datos técnicos de navegación que se obtengan mediante las herramientas utilizadas en el sitio.

**Datos personales sensibles:** En caso de que el titular proporcione información relacionada con su salud, discapacidad, alergias u otra condición que requiera atención especial, el hotel la tratará únicamente cuando sea necesaria para atender una solicitud, brindar asistencia o responder a una emergencia, con las medidas y consentimientos que legalmente correspondan.

### 3. Finalidades del tratamiento

Los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades primarias:

1. Gestionar reservaciones, solicitudes de información y confirmaciones.
2. Proporcionar servicios de hospedaje, alimentos, bebidas, eventos y demás servicios contratados.
3. Realizar el registro de entrada y salida de huéspedes.
4. Verificar la identidad de los huéspedes cuando sea necesario.
5. Gestionar pagos, depósitos, cargos y facturación.
6. Administrar convenios empresariales, tarifas corporativas y cartas de garantía.
7. Atender solicitudes, comentarios, quejas, aclaraciones y situaciones de emergencia.
8. Proteger la seguridad de huéspedes, visitantes, colaboradores e instalaciones.
9. Cumplir obligaciones legales, fiscales, administrativas y contractuales.

Adicionalmente, podremos utilizar los datos personales para las siguientes finalidades secundarias:

- Enviar promociones, descuentos y paquetes especiales.
- Informar sobre eventos, servicios y novedades del hotel.
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluaciones de calidad.
- Elaborar análisis internos para mejorar nuestros servicios.

El titular podrá manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos con fines secundarios enviando un correo a **ventas@hotelvistahermosa.com.mx**, con el asunto: **NO DESEO RECIBIR PROMOCIONES**. Esta negativa no afectará la prestación de los servicios principales contratados.

## 4. Videovigilancia

El Hotel Vista Hermosa cuenta con sistemas de videovigilancia en determinadas áreas de sus instalaciones, con el propósito de proteger la seguridad de huéspedes, visitantes, colaboradores, bienes e instalaciones.

Las imágenes captadas serán utilizadas exclusivamente para fines de seguridad, prevención y atención de incidentes, así como para atender requerimientos de autoridades competentes cuando corresponda.

Las grabaciones se conservarán por un periodo máximo ordinario de **8 días naturales**, salvo que alguna grabación deba conservarse por más tiempo debido a un incidente, investigación, requerimiento de autoridad o procedimiento legal.

El acceso a las grabaciones estará restringido al personal autorizado. No se instalarán cámaras en espacios que comprometan la intimidad de las personas, como habitaciones, baños o vestidores.

## 5. Reservaciones por internet y canales externos

El Hotel Vista Hermosa recibe reservaciones y solicitudes de servicios mediante su sitio web y plataformas externas de reservación.

Entre los canales y proveedores utilizados se encuentran:

- **BOOKING.COM**
- **EXPEDIA**
- **TRAVELSCAPE**

- **EASY REZ**, motor de reservaciones utilizado para gestionar reservaciones a través de medios digitales.

Cuando el titular realiza una reservación mediante alguno de estos canales, sus datos podrán ser tratados o compartidos en la medida necesaria para gestionar, confirmar, administrar y prestar los servicios solicitados.

Cada plataforma puede contar con sus propios términos y avisos de privacidad. Se recomienda al titular consultar dichos documentos para conocer las condiciones bajo las cuales estas plataformas tratan sus datos personales.

El hotel procurará que el tratamiento y la comunicación de datos se limiten a la información necesaria para cumplir las finalidades de la reservación y los servicios contratados.

## 6. Proveedores y terceros que pueden intervenir en el tratamiento

Para la operación de sus servicios, el Hotel Vista Hermosa podrá apoyarse en proveedores externos relacionados con:

- Canales y plataformas de reservación.
- Motor de reservaciones y administración de servicios digitales.
- Sistemas de hospedaje y administración hotelera.
- Servicios de alojamiento y soporte tecnológico.
- Procesamiento de pagos.
- Facturación y servicios contables.
- Seguridad y videovigilancia.
- Servicios de comunicación y atención al cliente.

Los datos personales podrán comunicarse a dichos proveedores únicamente cuando resulte necesario para prestar los servicios, administrar las reservaciones, cumplir obligaciones contractuales o atender requerimientos legales.

Cuando corresponda, el hotel establecerá las condiciones contractuales y medidas de protección necesarias para el tratamiento de los datos personales.

También podrán comunicarse datos a autoridades competentes cuando exista una obligación legal o un requerimiento debidamente fundado.

## 7. Transferencias de datos personales

El Hotel Vista Hermosa podrá realizar transferencias de datos personales en los casos permitidos por la legislación aplicable, incluyendo aquellas necesarias para cumplir obligaciones legales, atender requerimientos de autoridades o ejecutar los servicios solicitados por el titular.

En los casos en que se requiera el consentimiento del titular para una transferencia, este será solicitado conforme a las disposiciones legales aplicables.

Las comunicaciones de datos a proveedores que actúen por cuenta del hotel deberán sujetarse a las instrucciones y obligaciones correspondientes al tratamiento de datos personales.

## 8. Derechos ARCO

El titular tiene derecho a:

- **Acceder** a sus datos personales que obren en posesión del hotel.
- **Rectificar** sus datos cuando sean inexactos o incompletos.
- **Cancelar** sus datos cuando considere que no se requieren para las finalidades para las cuales fueron recabados y proceda legalmente.
- **Oponerse** al tratamiento de sus datos personales en los casos previstos por la legislación.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, podrá presentar una solicitud mediante:

**Correo electrónico:** ventas@hotelvistahermosa.com.mx
**Asunto:** SOLICITUD ARCO

También podrá presentar su solicitud por escrito en el domicilio del Hotel Vista Hermosa.

La solicitud deberá contener, al menos:

1. Nombre del titular y medio para comunicarle la respuesta.
2. Documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal.
3. Descripción clara de los datos personales respecto de los cuales desea ejercer alguno de los derechos.
4. Derecho que desea ejercer.
5. Cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos.

El hotel atenderá las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable. Como regla general, el plazo máximo de respuesta es de 20 días y, de resultar procedente, la determinación deberá hacerse efectiva dentro de los 15 días siguientes. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen legalmente.

## 9. Revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación

El titular podrá revocar el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, siempre que el tratamiento no sea necesario para cumplir obligaciones legales o contractuales y que la revocación resulte procedente conforme a la legislación.

También podrá solicitar que sus datos sean incluidos en los mecanismos de exclusión o limitación de uso para evitar recibir comunicaciones promocionales.

Para ello podrá escribir a **ventas@hotelvistahermosa.com.mx**.

La revocación no tendrá efectos retroactivos y podrá estar sujeta a las limitaciones legales aplicables.

## 10. Conservación y seguridad de los datos

El Hotel Vista Hermosa implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recabados y atender las obligaciones legales, fiscales, contractuales o administrativas correspondientes.

Una vez que los datos dejen de ser necesarios, se procederá a su cancelación o supresión conforme a los procedimientos y plazos aplicables.

Las grabaciones de videovigilancia tendrán un periodo ordinario de conservación de 8 días naturales, conforme a lo señalado en el apartado correspondiente.

## 11. Datos de terceros proporcionados por empresas o titulares

Cuando una empresa, agencia, intermediario o titular proporcione al hotel datos personales de huéspedes, acompañantes, empleados o representantes, quien los proporcione deberá contar con la legitimación necesaria para hacerlo y, cuando corresponda, haberles informado sobre el tratamiento de sus datos.

El hotel utilizará dichos datos exclusivamente para gestionar los servicios solicitados, cumplir las obligaciones correspondientes y atender las finalidades previstas en este aviso.

## 12. Datos personales de menores de edad

El Hotel Vista Hermosa podrá recabar datos de menores de edad únicamente cuando resulte necesario para gestionar su hospedaje o prestar los servicios solicitados.

En estos casos, el tratamiento se realizará con la intervención y autorización de sus padres, tutores o representantes legales, conforme a la legislación aplicable y procurando en todo momento la protección de sus derechos.

## 13. Cambios al aviso de privacidad

El Hotel Vista Hermosa se reserva el derecho de modificar o actualizar este aviso de privacidad para atender cambios legales, administrativos, operativos o en los servicios ofrecidos.

Las modificaciones estarán disponibles en el sitio web oficial del hotel:

**www.hotelvistahermosa.com.mx**

También podrán consultarse en la recepción del hotel o solicitarse mediante el correo electrónico **ventas@hotelvistahermosa.com.mx**.

**Fecha de publicación de esta versión: 10 de noviembre de 2026.**