

# Aviso de Privacidad — Tuzgle

Tuzgle S.A.S. — CUIT 30-71919305-2

Domicilio: Av. Picaflores y La Costa 1, CP 4220, Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero

Contacto: [contacto@tuzgle-it.com](mailto:contacto@tuzgle-it.com) — <https://tuzgle-it.com>

Vigente desde el 15 de agosto de 2025 — Versión 1.0

---

## 1. Alcance y responsable

---

Tuzgle S.A.S. ("Tuzgle") desarrolla y provee un sistema de gestión hotelera (PMS) utilizado por establecimientos de alojamiento y turismo (el "Sistema").

A los efectos de este aviso, el Sistema comprende la aplicación de gestión que utiliza el personal del establecimiento, el **motor de reservas** que este publica en su sitio web y los **canales de comunicación con el huésped** integrados al Sistema. Todos ellos operan al servicio de la gestión del establecimiento y bajo su configuración.

Este aviso describe qué datos personales trata el Sistema, con qué finalidad, con quién se comparten, durante cuánto tiempo se conservan y cómo se protegen. Complementa el Acuerdo de Licencia de Uso de Software de Tuzgle.

El tratamiento se realiza conforme a la **Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales**, su decreto reglamentario y la normativa complementaria dictada por la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP).

Para cualquier consulta sobre este aviso: [contacto@tuzgle-it.com](mailto:contacto@tuzgle-it.com).

## 2. Roles

---

Respecto de los datos de huéspedes y clientes cargados en el Sistema, **el establecimiento contratante es el responsable del tratamiento** —determina las finalidades y debe contar con una base legal válida— y **Tuzgle actúa como encargado del tratamiento**, procesándolos únicamente para prestar el servicio y conforme a las instrucciones del establecimiento.

Respecto de los datos de los usuarios del Sistema (personal del establecimiento), de los datos técnicos generados por su operación y del análisis de uso descrito en el punto 7, Tuzgle actúa como responsable.

## 3. Datos que tratamos

---

**De los huéspedes y clientes del establecimiento:** nombre y apellido, tipo y número de documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, domicilio, correo electrónico y teléfono; datos de la reserva y de la estadía; consumos y movimientos de cuenta; y los datos de facturación necesarios para emitir el comprobante fiscal.

**De los interesados que no llegaron a alojarse ("leads"):** nombre y apellido, correo electrónico, fechas y ocupación consultadas; y, **cuando la persona presta su consentimiento**, su teléfono y la fecha y hora en que lo otorgó. Se generan cuando alguien inicia una reserva en el motor del establecimiento sin completarla, o cuando consulta por alguno de los canales habilitados.

**De las comunicaciones con huéspedes e interesados:** número de teléfono y nombre de perfil, contenido de los mensajes intercambiados por los canales que el establecimiento habilite (mensajería, chat del sitio y correo electrónico), archivos adjuntos, y sus fechas y estados de entrega.

**De los usuarios del establecimiento:** nombre, correo electrónico, rol y permisos, y contraseña almacenada exclusivamente en forma de hash irreversible.

**De las operaciones de pago con terminal:** identificador de la operación, estado (aprobada, rechazada, cancelada), importe, moneda, marca de la tarjeta, **últimos cuatro dígitos**, cantidad de cuotas y número de lote.

**Datos técnicos y de uso:** registros de servidor, direcciones IP y metadatos de las solicitudes; y, en el motor de reservas del establecimiento, datos de navegación asociados a un identificador de sesión —páginas y búsquedas realizadas, dispositivo, origen de la visita y errores— recogidos mediante herramientas de analítica.

**Origen de los datos.** Los datos son cargados por el establecimiento o sus usuarios, ingresados por el propio huésped en los canales que el establecimiento habilite, o recibidos de servicios externos integrados al Sistema —por ejemplo, los datos de una reserva que llega desde una plataforma de distribución, o el resultado de una operación informado por una terminal de pago—.

#### 4. Datos de tarjetas: qué NO tratamos

---

La captura de los datos de la tarjeta ocurre íntegramente en la terminal de pago, que los cifra y los transmite al procesador por sus propios canales.

**Tuzgle no solicita, no captura, no transmite ni almacena** el número completo de tarjeta (PAN), los datos de banda magnética o chip, el código de seguridad (CVV/CVC), el PIN ni ningún otro dato de autenticación sensible. El Sistema solo conserva los datos enumerados en el punto 3, suficientes para identificar y conciliar la operación.

#### 5. Finalidades y base legal

---

Los datos se tratan para:

- gestionar reservas, check-in, estadías, consumos y cuentas de los huéspedes;
- registrar cobros y conciliar los pagos realizados con terminal;
- emitir comprobantes fiscales electrónicos ante el organismo fiscal competente;
- enviar al huésped las comunicaciones propias de su reserva y estadía, y aquellas otras que el establecimiento disponga conforme a la normativa aplicable;

- mantener y responder las conversaciones que el huésped o interesado inicie por los canales habilitados, y conservar su historial para dar continuidad a la atención;
- registrar y dar seguimiento a las consultas y reservas no concretadas, y retomar el contacto cuando el interesado haya prestado su conformidad;
- analizar el uso del motor de reservas y del Sistema con el fin de medir su desempeño, detectar errores y mejorar el producto, conforme al punto 7;
- sincronizar reservas, tarifas y disponibilidad con los canales de distribución que el establecimiento utilice;
- cumplir las obligaciones legales, fiscales y de registro de pasajeros exigibles al establecimiento;
- operar, mantener, auditar y dar soporte al Sistema, y prevenir fraudes y accesos indebidos.

Estos tratamientos se fundan, según el caso, en la ejecución de la relación contractual entre el huésped y el establecimiento, en el cumplimiento de obligaciones legales a cargo del establecimiento, o en el **consentimiento libre, expreso e informado** del titular en los términos del artículo 5° de la Ley N° 25.326.

**Cuándo pedimos consentimiento.** El motor de reservas incluye una casilla de aceptación —no marcada por defecto y de completado opcional— mediante la cual la persona acepta recibir comunicaciones del establecimiento. Esa conformidad:

- es **necesaria para conservar su teléfono y para contactarla con promociones o novedades**: si no la presta, el teléfono no se almacena y no se registra conformidad alguna;
- queda registrada con su fecha y hora, de modo que el establecimiento pueda acreditar cuándo fue otorgada;
- **no condiciona la reserva**: puede completarse el proceso sin aceptarla;
- puede **revocarse en cualquier momento**, sin expresión de causa y sin costo, mediante el enlace de baja incluido en cada comunicación o escribiendo a los contactos indicados en el punto 12. Revocada la conformidad, cesan las comunicaciones y se suprimen los datos que solo se conservaban con ese fundamento.

Los datos estrictamente necesarios para gestionar una reserva, emitir su comprobante y cumplir las obligaciones legales del establecimiento se tratan sin necesidad de consentimiento adicional, por ser propios de la ejecución del contrato y de deberes legales.

**No vendemos datos personales, no los utilizamos con fines publicitarios propios y no los cedemos a terceros ajenos a la prestación del servicio.** Cada establecimiento accede únicamente a los datos de sus propios huéspedes.

## 6. Destinatarios y servicios externos

---

El Sistema intercambia datos con servicios prestados por terceros, siempre en la medida necesaria para prestar el servicio y conforme a la configuración de cada establecimiento. Corresponde distinguir dos situaciones.

**a) Encargados del tratamiento contratados por Tuzgle.** Son proveedores que Tuzgle contrata y abona, y que tratan los datos **por cuenta e instrucción de Tuzgle**, sin poder utilizarlos para fines

propios. Están alcanzados por acuerdos que imponen confidencialidad, finalidad limitada y medidas de seguridad adecuadas:

- proveedores de infraestructura en la nube (alojamiento, base de datos, almacenamiento y monitoreo);
- proveedores técnicos de facturación electrónica, que transmiten los comprobantes al organismo fiscal;
- gestores de canales, que sincronizan reservas, tarifas y disponibilidad con las plataformas de distribución;
- proveedores de envío de correo electrónico y de mensajería, para las comunicaciones del establecimiento con sus huéspedes;
- proveedores de analítica y monitoreo de errores, que procesan los datos técnicos y de uso descriptos en el punto 3.

**b) Terceros con tratamiento propio.** Son destinatarios que definen sus propias finalidades y responden por su tratamiento conforme a sus políticas, ajenas a Tuzgle:

- **proveedores de medios de pago y terminales**, con los que el establecimiento mantiene su propia relación contractual. Se les transmite el importe y la referencia de la operación; **no se les transmiten datos de tarjeta desde el Sistema**, porque su captura ocurre en la terminal;
- **organismos fiscales y públicos**, para la emisión de comprobantes electrónicos por cuenta y orden del establecimiento y para todo otro deber de información que la normativa imponga;
- **agencias de viaje en línea y plataformas de distribución**, cuando el establecimiento comercializa por esos canales, en cuyo caso se intercambian los datos de la reserva y del huésped necesarios para concretarla y gestionarla;
- **plataformas de mensajería**, cuando el establecimiento se comunica con sus huéspedes por esos canales. Los mensajes se transmiten a través de la infraestructura de la plataforma, cuyo tratamiento se rige por sus propios términos y políticas.

Fuera de estos supuestos, los datos solo se comunican a requerimiento fundado de autoridad judicial o administrativa competente.

## 7. Uso de datos para mejorar el Sistema

---

Tuzgle analiza el uso del Sistema y del motor de reservas para medir su desempeño, detectar y corregir errores y mejorar sus funcionalidades. Para esta finalidad —y **solo para esta**— Tuzgle actúa como responsable del tratamiento, con el siguiente alcance:

- se utilizan **datos agregados, estadísticos o disociados**, que no permiten identificar a un huésped, a un interesado ni a un usuario determinado;
- se utilizan datos técnicos y de uso —métricas de navegación, tiempos de respuesta, errores y trazas de diagnóstico— asociados a identificadores de sesión y no al contenido de las reservas ni de las conversaciones;
- **no se emplea el contenido de las conversaciones, los datos de los huéspedes ni la información comercial de un establecimiento para elaborar perfiles, ni se comparte**

### **información individualizada de un establecimiento con otro;**

- los resultados de este análisis pueden expresarse en estadísticas del sector que no identifican establecimientos ni personas.

Esta finalidad se funda en el interés legítimo de Tuzgle en mantener y mejorar el servicio que presta, y no altera el carácter de encargado del tratamiento que Tuzgle reviste respecto de los datos de huéspedes e interesados descripto en el punto 2.

## **8. Transferencias internacionales**

---

Algunos de los proveedores mencionados en el punto 6.a alojan o procesan datos fuera de la República Argentina. En esos casos se instrumentan las garantías previstas por la Ley N° 25.326 y por la normativa de la AAIP para las transferencias internacionales, incluyendo cláusulas contractuales que obligan al proveedor a un nivel de protección adecuado.

## **9. Conservación**

---

Los datos se conservan mientras esté vigente la relación con el establecimiento y, con posterioridad, durante los plazos exigidos por la normativa fiscal, contable y de registro de pasajeros aplicable, o durante los necesarios para atender reclamos. Vencidos esos plazos, los datos se eliminan o se anonimizan.

Los datos de interesados que no llegaron a alojarse se conservan mientras subsista la finalidad que motivó su registro y, en todo caso, se suprimen ante la revocación del consentimiento o la oposición del titular. El historial de conversaciones se conserva mientras el establecimiento lo requiera para la atención del huésped.

Finalizada la relación, el establecimiento puede solicitar la exportación de sus datos dentro de los treinta (30) días, conforme al Acuerdo de Licencia.

## **10. Seguridad**

---

Tuzgle aplica medidas técnicas y organizativas razonables conforme al estado de la técnica: cifrado de las comunicaciones en tránsito (TLS), cifrado en reposo de las credenciales y tokens de integración, almacenamiento de contraseñas mediante hash irreversible, control de acceso por roles y permisos, aislamiento de los datos de cada establecimiento, registro de auditoría de las operaciones sensibles y copias de resguardo periódicas.

Ninguna medida de seguridad es infalible. Ante un incidente que afecte datos personales, Tuzgle lo notificará al establecimiento sin dilación indebida y adoptará las medidas de contención y remediación que correspondan.

## **11. Cookies y tecnologías similares**

---

En el Sistema utilizado por el personal del establecimiento se emplean cookies y almacenamiento local del navegador **estrictamente necesarios** para el funcionamiento del servicio: mantener la

sesión iniciada, recordar preferencias de la interfaz y preservar la seguridad del acceso.

En el **motor de reservas** publicado en el sitio del establecimiento se utilizan, además, cookies e identificadores de **analítica y medición de desempeño**, provistos por una herramienta contratada por Tuzgle que actúa como encargada del tratamiento. Permiten conocer cómo se navega el motor, medir el proceso de reserva, detectar errores y mejorar el producto conforme al punto 7. El visitante puede bloquear o eliminar estas cookies desde la configuración de su navegador, sin que ello impida completar una reserva.

**No se utilizan cookies de publicidad ni se ceden datos a redes publicitarias.**

## 12. Derechos del titular de los datos

---

El titular puede ejercer los derechos de **acceso, rectificación, actualización, supresión y oposición** escribiendo a **contacto@tuzgle-it.com**, acreditando su identidad. Cuando la solicitud recaiga sobre datos cargados por un establecimiento, la canalizaremos hacia él en su carácter de responsable del tratamiento, y colaboraremos para que pueda atenderla en los plazos legales.

El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto, conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326.

La AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, en su carácter de Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

## 13. Menores de edad

---

El Sistema no está dirigido a menores de edad. Los datos de menores que integren un grupo de huéspedes son cargados por el establecimiento bajo la responsabilidad de sus padres, tutores o representantes legales.

## 14. Cambios en este aviso

---

Toda modificación será publicada en <https://tuzgle-it.com> y comunicada a los establecimientos contratantes con antelación razonable a su entrada en vigencia. La versión y la fecha de vigencia figuran al inicio de este documento.