

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Identificación

1.1. La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de los datos personales recopilados por RECLAMARIS, empresa especializada en la gestión digital de reclamos de consumidores, en cumplimiento de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normas complementarias.

1.2. RECLAMARIS es una marca comercial de ARBES CORP S.A.C., identificada con RUC N.º 20615117596, responsable del tratamiento de los datos personales recopilados en el marco de la prestación de sus servicios.

2. Datos personales recopilados

2.1. RECLAMARIS podrá recopilar, entre otros, los siguientes datos personales:

- a) Nombres y apellidos.
- b) Documento Nacional de Identidad (DNI) u otro documento de identificación.
- c) Número telefónico.
- d) Correo electrónico.
- e) Ciudad o distrito.
- f) Información relacionada con el caso consultado.
- g) Documentación proporcionada por el cliente.
- h) Información contenida en contratos, comprobantes, resoluciones, correos electrónicos, capturas de pantalla, fotografías, videos y demás archivos remitidos para la evaluación o gestión del caso.

3. Forma de obtención

3.1. Los datos personales podrán ser obtenidos mediante:

- a) El formulario digital de evaluación.
- b) WhatsApp.
- c) Correo electrónico.
- d) Google Drive u otros medios autorizados para el envío de documentación.
- e) Llamadas telefónicas.
- f) Cualquier otro medio de comunicación utilizado por el cliente.

4. Finalidad del tratamiento

4.1. Los datos personales serán utilizados exclusivamente para:

- a) Evaluar la viabilidad del caso.
- b) Contactar al cliente.
- c) Elaborar propuestas comerciales.

- d) Prestar los servicios contratados.
- e) Elaborar reclamos, denuncias, apelaciones y demás escritos.
- f) Gestionar procedimientos ante empresas, INDECOPI u otras entidades competentes.
- g) Realizar seguimiento del caso.
- h) Emitir comprobantes de pago.
- i) Cumplir obligaciones legales.
- j) Mejorar la calidad de nuestros servicios.

5. Base legal del tratamiento

5.1. El tratamiento de los datos personales se realiza sobre la base de:

- a) El consentimiento otorgado por el cliente.
- b) La ejecución de la relación contractual.
- c) El cumplimiento de obligaciones legales.

6. Conservación de la información

6.1. Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para la evaluación del caso, la prestación del servicio contratado, la atención de consultas o reclamaciones posteriores y el cumplimiento de obligaciones legales.

6.2. Finalizada la relación contractual, RECLAMARIS podrá conservar aquella información cuyo almacenamiento resulte necesario por razones legales, tributarias, administrativas o para la defensa de sus derechos.

7. Compartición de información

7.1. RECLAMARIS únicamente compartirá los datos personales cuando ello resulte necesario para:

- a) La adecuada prestación del servicio.
- b) La gestión del procedimiento contratado.
- c) El cumplimiento de obligaciones legales.
- d) Atender requerimientos de autoridades competentes.

7.2. En ningún caso RECLAMARIS comercializará los datos personales del cliente.

8. Tratamiento de documentos

8.1. Toda la documentación remitida por el cliente será utilizada exclusivamente para la evaluación y gestión del caso.

8.2. RECLAMARIS adoptará medidas razonables para preservar la confidencialidad e integridad de dicha documentación.

9. Herramientas tecnológicas

- 9.1. Para la adecuada prestación del servicio, RECLAMARIS podrá utilizar plataformas digitales, servicios de almacenamiento en la nube, sistemas de automatización documental, herramientas de inteligencia artificial y otras soluciones tecnológicas que faciliten la gestión del caso.
- 9.2. La utilización de dichas herramientas se realizará adoptando medidas razonables de seguridad y confidencialidad para proteger la información tratada.

10. Seguridad de la información

- 10.1. RECLAMARIS implementa medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables destinadas a proteger los datos personales frente a pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación o tratamiento indebido.

11. Derechos del titular de los datos

- 11.1. El cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto de sus datos personales, conforme a la legislación vigente.
- 11.2. Para el ejercicio de dichos derechos, el cliente podrá comunicarse con RECLAMARIS a través del correo electrónico reclamaris.pe@gmail.com

12. Modificaciones de la política

- 12.1. RECLAMARIS podrá modificar la presente Política de Privacidad cuando resulte necesario para adecuarla a cambios normativos, operativos o tecnológicos.
- 12.2. La versión vigente será aquella que se encuentre disponible en los canales oficiales de RECLAMARIS.

13. Aceptación

- 13.1. El envío del formulario de evaluación o la contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por RECLAMARIS implica que el cliente declara haber leído y comprendido la presente Política de Privacidad.
- 13.2. El tratamiento de los datos personales se realizará únicamente para las finalidades descritas en este documento y conforme a la legislación peruana aplicable.