

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Identificación del servicio

1.1. RECLAMARIS es una empresa especializada en la gestión digital de reclamos de consumidores, que brinda servicios de orientación, asesoría legal y gestión administrativa en materia de protección y defensa del consumidor. RECLAMARIS es una marca comercial de ARBES CORP S.A.C., identificada con RUC N.º 20615117596.

1.2. Los servicios de RECLAMARIS comprenden, según la modalidad contratada:

- Diagnóstico Express.
- Reclamos dirigidos a proveedores.
- Reclamos ante INDECOPI.
- Denuncias ante INDECOPI.
- Apelaciones administrativas.
- Otros servicios relacionados con la protección al consumidor que sean expresamente ofrecidos por RECLAMARIS.

1.3. Según el servicio contratado, las prestaciones podrán incluir la evaluación preliminar del caso, análisis de documentación, orientación legal, definición de estrategia, elaboración de escritos, presentación de reclamos o denuncias, seguimiento de actuaciones y demás gestiones relacionadas con la defensa de los derechos del consumidor.

1.4. Definiciones:

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata alguno de los servicios ofrecidos por RECLAMARIS.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica frente a la cual se dirige el reclamo, denuncia o gestión contratada.
- **Caso:** Conjunto de hechos, documentos y pretensiones informados inicialmente por el cliente y que constituyen el objeto del servicio contratado.

2. Naturaleza del servicio y limitaciones

2.1. Los servicios brindados por RECLAMARIS constituyen una obligación de medios, orientada a gestionar el reclamo, denuncia o apelación de manera estratégica, mas no garantizan la obtención de un resultado específico.

2.2. RECLAMARIS presta servicios de asesoría legal y gestión administrativa en materia de protección al consumidor. En ningún caso los servicios constituyen representación judicial, patrocinio en procesos jurisdiccionales ni garantía de obtención de

resoluciones favorables, devoluciones de dinero, compensaciones económicas o sanciones contra el proveedor.

- 2.3. El cliente reconoce que la decisión final sobre cualquier reclamo, denuncia, apelación o procedimiento dependerá de factores externos, incluyendo la respuesta del proveedor, la actuación de la autoridad competente, la evidencia disponible y las circunstancias particulares de cada caso.
- 2.4. El servicio de Diagnóstico Express u orientación legal constituye una evaluación preliminar basada en la información proporcionada por el cliente y tiene carácter referencial. No constituye una opinión legal definitiva ni garantiza la contratación posterior de otros servicios por parte de RECLAMARIS.
- 2.5. La aceptación inicial de un caso no impide que RECLAMARIS reevalúe posteriormente su viabilidad cuando surja nueva información, documentación, hechos relevantes o circunstancias no conocidas al momento de la evaluación preliminar.
- 2.6. RECLAMARIS se reserva el derecho de rechazar, suspender o finalizar la prestación del servicio cuando advierta falta de viabilidad mínima del caso, información inconsistente, documentación falsa, conductas abusivas del cliente o actuaciones que puedan afectar la ética profesional o el correcto desarrollo del procedimiento.

3. Inicio del servicio y condiciones operativas

- 3.1. El servicio se considerará iniciado desde el día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente, siempre que el cliente haya remitido la información y documentación requerida por RECLAMARIS para la adecuada gestión del caso.
- 3.2. La información proporcionada por el cliente mediante el formulario de evaluación constituye la base para el análisis preliminar de la viabilidad del caso. El cliente declara que dicha información es veraz, completa y corresponde a los hechos materia del servicio solicitado.
- 3.3. El envío del formulario de evaluación no implica la aceptación automática del caso, el inicio de la prestación del servicio ni genera obligación de contratación por parte de RECLAMARIS. La aceptación del caso quedará sujeta a la evaluación realizada por RECLAMARIS.
- 3.4. Mientras la documentación o información solicitada se encuentre incompleta, el inicio del servicio quedará suspendido, sin que ello genere responsabilidad alguna para RECLAMARIS por retrasos en la gestión o presentación del reclamo, denuncia o apelación.
- 3.5. Una vez iniciado el servicio, no procede su suspensión, congelamiento, cancelación ni reembolso, total o parcial, salvo disposición expresa de RECLAMARIS, al haberse destinado recursos profesionales, administrativos, tecnológicos y operativos para la atención del caso.

- 3.6. El cliente reconoce que los plazos de ejecución del servicio, así como los plazos de atención informados por RECLAMARIS, se encuentran condicionados al pago oportuno y a la entrega completa de la información y documentación requerida.
- 3.7. El cliente se obliga a proporcionar información veraz, completa y actualizada, así como a remitir la documentación solicitada dentro de un plazo de dos (2) días calendario. La falta de respuesta del cliente por un periodo mayor a cinco (5) días calendario podrá dar lugar a la paralización, archivo interno o cierre definitivo del servicio, sin derecho a reembolso.
- 3.8. El cliente deberá suscribir y remitir oportunamente la Carta Poder Simple y demás documentos que resulten necesarios para la adecuada gestión del caso. Mientras dichos documentos no sean recibidos, RECLAMARIS podrá suspender el inicio o continuidad del servicio sin asumir responsabilidad por los plazos correspondientes. La falta de remisión de dichos documentos no constituirá incumplimiento por parte de RECLAMARIS respecto de los plazos de atención o ejecución del servicio.

4. Alcance del servicio

- 4.1. El servicio incluye únicamente las actividades expresamente detalladas en la propuesta comercial aceptada por el cliente y será brindado de manera virtual.
- 4.2. De manera referencial y según el servicio contratado, las prestaciones podrán comprender:
- a) Evaluación inicial del caso.
 - b) Revisión de la documentación proporcionada por el cliente.
 - c) Orientación legal y definición de estrategia.
 - d) Elaboración y redacción de reclamos, denuncias, apelaciones u otros escritos relacionados con el servicio contratado.
 - e) Presentación del reclamo, denuncia, apelación o escrito correspondiente.
 - f) Hasta dos (2) actuaciones de seguimiento relacionadas con el servicio contratado.
 - g) Seguimiento de actuaciones relacionadas con el procedimiento contratado.
 - h) Acompañamiento virtual en audiencias, cuando corresponda.
- 4.3. El servicio no incluye:
- a) Pago de tasas administrativas, derechos de tramitación o cualquier otro concepto exigido por entidades públicas o privadas.
 - b) Costos notariales, peritajes, traducciones, certificaciones u otros gastos de terceros.
 - c) Servicios adicionales no expresamente contratados, tales como recursos administrativos adicionales, escritos extraordinarios, ampliaciones, subsanaciones, absolución de requerimientos posteriores, reconsideraciones, apelaciones no contratadas, demandas judiciales, ejecución de resoluciones o

cualquier actuación distinta a la expresamente incluida en la propuesta comercial aceptada por el cliente.

- d) Gastos de movilidad, traslados o viáticos.
- e) Atención presencial.

- 4.4. El servicio contratado comprende únicamente los hechos, documentos y pretensiones informados inicialmente por el cliente. Cualquier hecho nuevo, ampliación del petitorio, incorporación de nuevas pruebas relevantes o surgimiento de una controversia distinta podrá requerir una nueva evaluación y una cotización adicional.
- 4.5. Toda actuación adicional no incluida expresamente en la propuesta comercial podrá ser objeto de una cotización independiente, la cual deberá ser aceptada por el cliente antes de su ejecución.
- 4.6. RECLAMARIS podrá asignar un número de expediente o código interno para fines de organización, seguimiento y control administrativo del caso. Dicha numeración tiene carácter exclusivamente interno y no constituye un número de expediente emitido por autoridad administrativa alguna.

5. Obligaciones del cliente

- 5.1. El cliente se obliga a proporcionar información veraz, completa, actualizada y suficiente para la adecuada evaluación y gestión de su caso, asumiendo plena responsabilidad por su exactitud y contenido.
- 5.2. El cliente deberá entregar oportunamente toda la documentación e información requerida por RECLAMARIS para la prestación del servicio, incluyendo aquellos documentos que resulten necesarios para acreditar los hechos materia del reclamo, denuncia o apelación.
- 5.3. El cliente asume responsabilidad exclusiva por la veracidad, autenticidad, integridad y suficiencia de la información y documentación proporcionadas.
- 5.4. RECLAMARIS no será responsable por resultados adversos, retrasos, limitaciones o impropiedades derivados de información falsa, inexacta, incompleta, desactualizada o de la omisión de documentos relevantes por parte del cliente.
- 5.5. El cliente reconoce que la adecuada prestación del servicio requiere su colaboración activa, por lo que se compromete a atender oportunamente los requerimientos de información, documentación, validaciones, autorizaciones o confirmaciones que resulten necesarias para la gestión del caso.
- 5.6. El cliente autoriza expresamente a RECLAMARIS y a los profesionales designados por esta a realizar en su nombre las gestiones necesarias para la tramitación del caso ante proveedores, INDECOPI u otras entidades competentes, incluyendo la elaboración y presentación de escritos, solicitudes, comunicaciones y demás actuaciones relacionadas con el servicio contratado. Asimismo, el cliente se compromete a

suscribir oportunamente las autorizaciones, declaraciones, poderes simples u otros documentos que resulten necesarios para la adecuada gestión del caso.

- 5.7. El cliente se compromete a canalizar a través de RECLAMARIS toda comunicación, requerimiento, propuesta, respuesta o contacto relacionado con el caso que sea recibido por parte del proveedor, la autoridad competente o terceros vinculados al procedimiento.
- 5.8. El cliente se compromete a no iniciar, tramitar o gestionar de manera paralela reclamos, denuncias, recursos, negociaciones o cualquier otra actuación vinculada al mismo caso, ya sea directamente, a través de terceros, otros estudios o plataformas, sin coordinación previa y expresa con RECLAMARIS.
- 5.9. En caso el cliente reciba comunicaciones, propuestas de acuerdo, devoluciones, compensaciones o cualquier beneficio relacionado con el caso, deberá informar a RECLAMARIS de manera inmediata.
- 5.10. Cuando exista pacto de bono de éxito, el cliente se obliga a informar cualquier recuperación económica, devolución, compensación, beneficio patrimonial o acuerdo relacionado con el caso, aun cuando haya sido obtenido de forma directa o sin intervención final de RECLAMARIS. La omisión de dicha comunicación no extinguirá la obligación de pago del bono de éxito cuando este resulte aplicable.
- 5.11. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente cláusula facultará a RECLAMARIS a suspender o dar por concluido el servicio, sin perjuicio de su derecho a percibir los honorarios, gastos y bonos de éxito que correspondan conforme a los presentes Términos y Condiciones.

6. Honorarios y pagos

- 6.1. Los servicios de RECLAMARIS se prestan bajo la modalidad de honorario fijo, pago anticipado y/o esquema mixto (honorario fijo más bono de éxito), según la naturaleza del servicio contratado.
- 6.2. Los servicios de Diagnóstico Express, Reclamos a Empresas, Reclamos ante INDECOPI y Apelaciones deberán ser cancelados en su totalidad antes del inicio de la prestación del servicio.
- 6.3. En el caso de las Denuncias ante INDECOPI, el servicio podrá prestarse bajo un esquema de pago fraccionado equivalente al cincuenta por ciento (50%) al momento de la contratación y el cincuenta por ciento (50%) restante antes de la presentación de la denuncia, salvo que las partes acuerden una modalidad distinta.
- 6.4. Los pagos efectuados por el cliente no son reembolsables una vez iniciado el servicio, al haberse destinado recursos profesionales, administrativos, tecnológicos y operativos para la atención del caso.

- 6.5. En determinados servicios podrá pactarse un bono de éxito equivalente al cinco por ciento (5%) del monto efectivamente recuperado, devuelto, compensado, reconocido u obtenido económicamente a favor del cliente, siempre que dicho beneficio económico sea igual o superior a S/ 3,000.
- 6.6. El bono de éxito se devenga únicamente cuando exista una recuperación económica efectiva a favor del cliente como consecuencia del caso gestionado por RECLAMARIS, ya sea mediante devolución, compensación, acuerdo conciliatorio, cumplimiento voluntario del proveedor, resolución favorable, acuerdos directos, devoluciones parciales o cualquier otro beneficio económico obtenido por el cliente relacionado con el procedimiento.
- 6.7. El bono de éxito se considera devengado incluso si el resultado económico se produce sin intervención directa final de RECLAMARIS, siempre que exista relación directa o indirecta con la gestión, estrategia o acciones realizadas dentro del caso.
- 6.8. El cliente se obliga a comunicar de manera inmediata cualquier recuperación económica, devolución, compensación, acuerdo o beneficio relacionado con el caso que pueda generar la aplicación del bono de éxito.
- 6.9. Una vez producido el hecho que genera el bono de éxito, RECLAMARIS podrá emitir el comprobante de pago correspondiente, obligándose el cliente a cancelar el importe respectivo dentro del plazo indicado en dicho comprobante.
- 6.10. En caso el cliente decida desistirse del procedimiento, abandonar la gestión, aceptar acuerdos directos o no continuar con el servicio luego de iniciado, los honorarios abonados permanecerán devengados en su totalidad y no procederá reembolso alguno.
- 6.11. La falta de pago de honorarios o del bono de éxito facultará a RECLAMARIS a suspender cualquier gestión pendiente, sin perjuicio de ejercer las acciones que correspondan para la cobranza de los importes adeudados.

7. Plazos

- 7.1. El cliente reconoce que los plazos de atención, respuesta, evaluación y resolución de los procedimientos dependen en gran medida de terceros, incluyendo proveedores, entidades administrativas, autoridades competentes o cualquier otra institución involucrada en el caso.
- 7.2. RECLAMARIS no garantiza plazos específicos de resolución, respuesta o pronunciamiento por parte de proveedores, INDECOPI o cualquier otra entidad competente.
- 7.3. Cualquier plazo informado por RECLAMARIS tiene carácter únicamente referencial, estimativo y no vinculante, pudiendo variar según las circunstancias particulares de cada caso.

- 7.4. El plazo estimado y referencial para la elaboración y presentación de reclamos es de hasta tres (3) días hábiles, mientras que para denuncias administrativas es de hasta cinco (5) días hábiles. Dichos plazos podrán variar según la complejidad del caso, validación de información, volumen operativo, carga administrativa y otros factores razonablemente vinculados a la prestación del servicio.
- 7.5. Los plazos señalados en el numeral anterior se computan desde el día hábil siguiente de efectuado el pago del servicio y siempre que el cliente haya remitido de manera completa la documentación e información requerida por RECLAMARIS para la adecuada gestión del caso.
- 7.6. Los plazos informados por RECLAMARIS corresponden únicamente a la elaboración, revisión y presentación del servicio contratado. No comprenden el tiempo que puedan tomar las respuestas, actuaciones, pronunciamientos o resoluciones emitidas por proveedores, INDECOPI u otras autoridades competentes.
- 7.7. En caso de que el cliente no haya cumplido con la entrega completa de la información o documentación requerida, el cómputo del plazo quedará suspendido hasta su remisión total.
- 7.8. La suspensión del cómputo de plazos por causas atribuibles al cliente no generará incumplimiento, responsabilidad ni obligación de compensación alguna a cargo de RECLAMARIS.

8. Responsabilidad

- 8.1. RECLAMARIS presta un servicio virtual de asesoría legal y gestión administrativa de reclamos, denuncias y apelaciones, comprometiéndose a ejecutar el servicio con diligencia profesional, conforme a la normativa aplicable y las buenas prácticas legales.
- 8.2. RECLAMARIS no forma parte de la relación de consumo existente entre el cliente y el proveedor, la cual es ajena a su intervención.
- 8.3. En tal sentido, RECLAMARIS no asume responsabilidad por:
 - a) Actos, omisiones, incumplimientos o decisiones adoptadas por el proveedor.
 - b) Respuestas, negativas, propuestas de acuerdo o cualquier actuación realizada por el proveedor durante el procedimiento.
 - c) Resoluciones, criterios o decisiones emitidas por INDECOPI u otras entidades administrativas o jurisdiccionales.
 - d) La falta de colaboración, demora, omisión o incumplimiento del cliente en la entrega de información, documentación o autorizaciones necesarias para la adecuada gestión del caso.
 - e) La veracidad, autenticidad, integridad o suficiencia de la información y documentación proporcionadas por el cliente.

- 8.4. La responsabilidad de RECLAMARIS se limita a la correcta y diligente prestación del servicio contratado, no siendo responsable por la obtención de resultados específicos, expectativas particulares del cliente o beneficios económicos esperados.
- 8.5. RECLAMARIS no será responsable por retrasos, suspensiones o incumplimientos derivados de causas ajenas a su control razonable, incluyendo caso fortuito, fuerza mayor, fallas tecnológicas, interrupciones de servicios digitales, restricciones administrativas o actuaciones de terceros.
- 8.6. RECLAMARIS actúa con independencia técnica y profesional en la prestación del servicio, sin sujeción a instrucciones del cliente que contravengan la normativa aplicable, principios éticos o buenas prácticas legales.
- 8.7. El cliente reconoce que las recomendaciones, opiniones y estrategias planteadas por RECLAMARIS se sustentan en la información disponible al momento de la evaluación del caso, pudiendo variar ante la aparición de nuevos hechos, documentación, actuaciones del proveedor o decisiones de la autoridad competente.
- 8.8. RECLAMARIS podrá utilizar herramientas tecnológicas, sistemas de automatización documental, inteligencia artificial, plantillas legales, bases documentales y otras soluciones digitales de apoyo para la prestación eficiente del servicio, sin que ello afecte la calidad profesional ni la validez de las actuaciones realizadas.
- 8.9. Salvo dolo o culpa grave debidamente acreditada, cualquier responsabilidad de RECLAMARIS derivada de la prestación del servicio estará limitada, como máximo, al monto efectivamente pagado por el cliente por el servicio específico que hubiera dado origen a la controversia.

9. Confidencialidad

- 9.1. RECLAMARIS se compromete a mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente, así como de aquella obtenida o generada con ocasión de la prestación del servicio, salvo autorización expresa del cliente o mandato legal que obligue a su revelación.
- 9.2. La obligación de confidencialidad comprende, entre otros, documentos, comunicaciones, antecedentes, estrategias, análisis, información comercial, información personal y cualquier otro dato relacionado con el caso gestionado.
- 9.3. El cliente reconoce que los modelos, plantillas, matrices, escritos, fundamentos legales, metodologías, procedimientos internos, bases documentales, sistemas de trabajo y demás materiales elaborados o utilizados por RECLAMARIS constituyen activos propios de la empresa y se encuentran protegidos por la normativa aplicable sobre propiedad intelectual.

- 9.4. Salvo autorización expresa y por escrito de RECLAMARIS, el cliente se obliga a no reproducir, comercializar, distribuir, compartir, publicar, modificar o utilizar dichos materiales para fines distintos a la gestión de su propio caso.
- 9.5. Toda la documentación, escritos, estrategias y materiales elaborados por RECLAMARIS son proporcionados exclusivamente para la atención del caso específico del cliente y no implican cesión de derechos de propiedad intelectual.
- 9.6. El uso indebido, reproducción no autorizada o divulgación de la información o materiales proporcionados por RECLAMARIS podrá dar lugar a la suspensión o terminación del servicio, sin derecho a reembolso, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- 9.7. La presente obligación de confidencialidad subsistirá incluso después de concluida la relación contractual entre las partes.
- 9.8. Cuando el volumen o tamaño de los archivos impida su remisión mediante el formulario habilitado por RECLAMARIS, el cliente podrá remitir la documentación mediante un enlace de Google Drive u otro medio digital autorizado por RECLAMARIS.

10. Protección de datos personales

- 10.1. El cliente autoriza a RECLAMARIS el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la ejecución del servicio contratado.
- 10.2. Los datos personales del cliente podrán ser utilizados para fines de contacto, seguimiento del caso, gestión operativa del servicio y mejora de la calidad del mismo, siempre dentro del marco de la finalidad del servicio contratado.
- 10.3. Los datos personales podrán ser compartidos únicamente cuando resulte estrictamente necesario para la adecuada prestación del servicio, la gestión del procedimiento contratado, el cumplimiento de obligaciones legales o por requerimiento de autoridad competente.
- 10.4. RECLAMARIS se compromete a adoptar las medidas razonables de seguridad y confidencialidad para proteger los datos personales del cliente conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- 10.5. El cliente declara haber sido informado sobre el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su normativa complementaria.

11. Canal de Atención

- 11.1. Las comunicaciones oficiales del servicio se realizarán a través de los canales habilitados por RECLAMARIS.

- 11.2. El cliente acepta y autoriza que las comunicaciones efectuadas mediante WhatsApp, correo electrónico u otros medios digitales proporcionados por el cliente constituyen medios válidos, formales y suficientes para la coordinación, envío de información, requerimientos y notificaciones vinculadas al servicio.
- 11.3. Las comunicaciones se considerarán válidamente remitidas desde el momento en que sean enviadas al número o correo indicado por el cliente, independientemente de su lectura efectiva.
- 11.4. El cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto, incluyendo número telefónico y correo electrónico.
- 11.5. Las comunicaciones realizadas dentro del horario operativo de RECLAMARIS serán atendidas en un plazo razonable según la carga operativa del servicio.
- 11.6. El cliente acepta que RECLAMARIS podrá utilizar plataformas digitales, firmas electrónicas, herramientas tecnológicas, inteligencia artificial y otros sistemas de apoyo para la prestación del servicio, siempre que ello no afecte la calidad profesional de las actuaciones realizadas.
- 11.7. El cliente acepta que el formulario de evaluación, la Carta Poder Simple, las firmas electrónicas, los correos electrónicos, los enlaces de almacenamiento en la nube y demás herramientas digitales utilizadas por RECLAMARIS forman parte del proceso de prestación del servicio y producirán los efectos correspondientes conforme a la legislación vigente.

12. Legislación Aplicable y Solución de Controversias

- 12.1. El presente acuerdo se rige por la legislación peruana, incluyendo el Código Civil y la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 12.2. Las partes acuerdan que cualquier controversia o discrepancia derivada de la interpretación, ejecución o cumplimiento del presente acuerdo será resuelta, en primera instancia, mediante trato directo entre las partes, buscando una solución amistosa.
- 12.3. De no llegar a un acuerdo, las partes podrán acudir a conciliación extrajudicial conforme a la normativa vigente.

13. Aceptación

- 13.1. La contratación del servicio implica la aceptación expresa, plena e íntegra de los presentes Términos y Condiciones, sin reserva alguna.
- 13.2. El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado el contenido de los presentes Términos y Condiciones con carácter previo a la contratación del servicio.

- 13.3. En caso de contratación digital o virtual, la aceptación podrá realizarse mediante medios electrónicos, incluyendo clic de aceptación, firma digital, mensaje de confirmación o cualquier otro mecanismo equivalente que deje constancia de la voluntad del cliente.

