

Términos y Condiciones del Libro de Reclamaciones

El presente documento establece los términos y condiciones bajo los cuales se gestionan las reclamaciones y quejas presentadas a través del **Libro de Reclamaciones Virtual de Ingenieros Friotemp SAC**, en cumplimiento de lo dispuesto en el **Código de Protección y Defensa del Consumidor** (Ley N.º 29571).

1. Definiciones

- **Reclamo:** Disconformidad relacionada con los productos o servicios adquiridos.
- **Queja:** Descontento no relacionado directamente con los productos o servicios, sino con la atención recibida.

2. Procedimiento de Presentación de Reclamos y Quejas

- El cliente deberá completar correctamente los campos obligatorios en el formulario del Libro de Reclamaciones virtual, proporcionando información veraz y detallada.
- El reclamo o queja debe ser específico, indicando claramente el motivo de la disconformidad, fecha de compra o servicio y demás detalles relevantes para su identificación.
- El formulario deberá incluir los datos del reclamante: nombre completo, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico.

3. Plazos de Respuesta

- Una vez recibido el reclamo o queja, **Ingenieros Friotemp SAC** acusará recibo del mismo a través del correo electrónico indicado.
- El plazo máximo de respuesta es de **30 días calendario** a partir de la presentación del reclamo, conforme a la normativa vigente.

4. Derechos del Consumidor

- El cliente tiene derecho a recibir información clara y precisa sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.
- Tiene derecho a ser atendido de manera justa y sin discriminación en todos los canales de atención.

5. Obligaciones del Consumidor

- El consumidor está obligado a proporcionar información real, fidedigna y actualizada al momento de registrar su reclamo o queja.
- No se procesarán reclamos con datos falsos o incompletos.

6. Uso del Libro de Reclamaciones

- El Libro de Reclamaciones está habilitado exclusivamente para atender situaciones relacionadas con productos y servicios ofrecidos por **Ingenieros Friotemp SAC**.
- El uso indebido de este canal, como intentos de suplantación de identidad o envíos malintencionados, está prohibido y puede derivar en acciones legales correspondientes.

7. Política de Privacidad

- Los datos personales proporcionados serán utilizados únicamente para gestionar y dar respuesta a los reclamos y quejas presentadas.
- **Ingenieros Friotemp SAC** se compromete a garantizar la confidencialidad de la información recibida, conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales.

8. Limitaciones de Responsabilidad

- El Libro de Reclamaciones no constituye un medio para la atención de consultas comerciales, solicitudes de cotización o ventas.
- La empresa no se hace responsable de los errores de comunicación por parte del usuario o la omisión de información relevante.

9. Modificaciones a los Términos y Condiciones

- **Ingenieros Friotemp SAC** se reserva el derecho de modificar, actualizar o sustituir los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, con la finalidad de adaptarse a cambios normativos o internos. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en la web de la empresa.

10. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al registrar un reclamo o queja a través de nuestro Libro de Reclamaciones, el cliente declara haber leído y comprendido los presentes términos y condiciones, aceptándolos de manera voluntaria.

Última actualización:

10 de Octubre de 2024