



Términos y Condiciones del Libro de Reclamaciones Virtual

1. Finalidad del Libro de Reclamaciones Virtual El presente Libro de Reclamaciones Virtual ha sido implementado conforme a lo dispuesto en el *Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.º 29571* y el *Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM*. Su finalidad es permitir a los consumidores registrar reclamos o quejas relacionados con los productos y/o servicios ofrecidos por [Corsorcio Flohuer SAC, RUC: 20602557589].

2. Definiciones

- **Reclamo:** Disconformidad relacionada con los productos o servicios.
- **Queja:** Malestar o descontento respecto a la atención al público.
- **Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere bienes o servicios para uso personal o empresarial.

3. Procedimiento de atención

- Una vez registrado el reclamo o queja, el sistema enviará al correo electrónico proporcionado por el consumidor.
- La empresa tiene un plazo máximo de **15 días hábiles** para brindar una respuesta, conforme al *Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM*.
- El registro del reclamo **no impide acudir a otras vías de solución de controversias**, ni constituye una renuncia al derecho del consumidor.

4. Tratamiento de datos personales

- Los datos personales proporcionados serán tratados conforme a la *Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales* y su reglamento.
- La finalidad del tratamiento es gestionar y dar respuesta a los reclamos o quejas ingresados.
- Los datos serán almacenados por un período mínimo de **dos (2) años**, conforme a lo dispuesto por Indecopi.





- El titular de los datos podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (**ARCO**) mediante solicitud escrita a [correo: **datos@cofsac.com**, canal de contacto de la empresa para este fin].

5. Seguridad y confidencialidad

- La empresa adopta medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales.
- No se compartirán los datos con terceros, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

6. Aceptación Al registrar un reclamo o queja a través de este formulario, el consumidor declara haber leído y aceptado los presentes términos y condiciones.