**LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DE SUMMA BUSINESS GROUP SAC**

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor ponemos a tu disposición nuestro Libro de Reclamaciones.

* **Datos de la Persona o Empresa que presenta el Reclamo:**

Razón o denominación social:

RUC:

Nombres:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Tipo de Documento:

Número de documento:

Dirección:

Teléfono/ celular:

Correo Electrónico:

* **Quiero recibir la respuesta mediante**

\_\_\_ Correo electrónico

\_\_\_ Dirección Domiciliaria

* **Detalle de la queja o reclamo:**

Tipo:

\_\_ Reclamo

\_\_ Queja

Detalle: Precisar el motivo del reclamo o queja

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pedido:

(1) RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

(2) QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

En caso no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, reclamo o queja y el detalle del mismo, de conformidad con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, su reclamo o queja se considera como no presentado.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

**Términos y condiciones de uso del sitio Web**

Condiciones de uso

El usuario del sitio Web se compromete a leer detenidamente los términos y condiciones generales, antes de utilizar los portales y servicios Web que ofrece la institución educativa. Ello implica que usted acepta expresamente los términos y condiciones generales. En caso de no aceptarlos, se le solicita que no haga uso, ni acceda, ni manipule la información de los servicios ofrecidos por el sitio Web, ya que usted (usuario) está haciendo un uso inadecuado de éste.

Aceptación de términos

Los sitios Web y referencias están disponibles para que el usuario bajo su responsabilidad los utilice adecuadamente sin aprovecharse de alguna falla que ocurra y saque provecho de la misma.

La información será de carácter público para todos los usuarios en el sitio Web, queda prohibido el uso del nombre, logotipos, marcas, diseños o cualquier signo distintivo de autoría de SUMMA BUSINESS GROUP como enlaces de hipertexto o hipervínculos a páginas no controladas por SUMMA BUSINESS GROUP, sin previa y expresa autorización de ella misma.

Obligaciones de los usuarios en general

El acceso de los servicios Web es carácter público en zonas públicas de la Web donde la información entregada es de SUMMA. El usuario se obliga a utilizar los servicios y contenidos que le proporciona el portal conforme a la legislación vigente y a los principios de buena fe y usos generalmente aceptados y a no contravenir con su actuación a través de la Web.

El usuario se compromete a suministrar información verdadera y exacta acerca de él mismo en los formularios de registro del portal de SUMMA.

Modificaciones a los Términos y Condiciones

SUMMA se reserva el derecho de modificar el contenido y alcance de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y según lo considere necesario. El Usuario estará obligado a sujetarse a dichas modificaciones, una vez que éstas entren en vigor.

Delimitación de responsabilidad

SUMMA realiza los mayores esfuerzos para brindar la más actualizada y exacta información en este sitio. Sin perjuicio de lo anterior, en algunas oportunidades puede incurrir en errores o en omisiones. En tales hipótesis SUMMA no será responsable del daño, perjuicio directo, indirecto, incidental, consecuente o especial que se derive del uso de la información contenida en este sitio o de las páginas Web aquí recomendados.

Toda la información que es publicada en esta página Web, la cual incluye, pero no se limita, a los gráficos, textos y referencias a otras páginas, se proporciona "como es" y está sujeta a posibles modificaciones sin aviso previo. La información a la que se hace referencia es proporcionada sin garantía de cualquier clase, expresa o implícita, incluyendo pero no limitándose a una garantía de negocios y similares o a encontrarse libre de todo virus de computación.

SUMMA no garantiza, en ningún caso, la suficiencia, exactitud e integridad de la información contenida en este sitio o en las páginas Web recomendadas por lo que no asumirá ninguna clase de responsabilidad por los errores o las omisiones en las que pudiera incurrir. Los visitantes son enteramente responsables de verificar y evaluar la exactitud, integridad y la utilidad de cualquier información que se encuentre disponible desde esta página Web.

SUMMA no garantiza un servicio libre e interrumpido de esta página pero sí declara su voluntad de efectuar los esfuerzos que, dentro de lo razonables, permitan alcanzar su disponibilidad por el mayor tiempo posible.