

TÉRMINOS Y CONDICIONES
LIBRO DE RECLAMACIONES DEL PORTAL WEB

**RECOMENDAMOS ENFÁTICAMENTE LEER ÍNTEGRAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE
ACEPTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD LR.**

Este documento contiene los Términos y Condiciones aplicables a los reclamos que sean presentados frente a Interseguro Compañía de Seguro S.A. a través del Libro de Reclamaciones virtual que está a disposición en el portal <https://app.interseguro.com.pe/LibroReclamaciones/>.

Son requisitos para aceptar estos T&C que el USUARIO cumpla con los siguientes requisitos, debiendo abstenerse de aceptarlos si es que no reúne todos y cada uno de ellos:

1. Es mayor de edad, de acuerdo con la LEY o tiene capacidad civil suficiente conforme a la LEY, para emitir una manifestación y declaración de voluntad sin vicio que afecte su razonamiento y entendimiento.
2. Es hábil en el idioma español.
3. Ha leído íntegramente los T&C.
4. En caso de actuar como representante de un menor de edad, actúa y declara contando con legitimidad y facultades suficientes conforme a LEY.

INTERSEGURO, actuando con buena fe, parte de la premisa y presunción de que el USUARIO cumple con todas estas exigencias. Si no fuese así, el USUARIO será único, exclusivo y total responsable de cualquier riesgo o perjuicio que se cause a INTERSEGURO o a terceros derivados del incumplimiento de estas condiciones y requisitos, o actuando en ausencia de cualquiera de ellos.

I. GLOSARIO

Los siguientes términos, sea en plural o singular, tendrán el siguiente significado:

1. **DATOS PERSONALES:** Es toda información personal del USUARIO a la que INTERSEGURO accederá y podrá tratar con la finalidad de atender los reclamos que se presenten que se obtendrá al momento del llenado del LIBRO DE RECLAMACIONES. A modo enunciativo, los DATOS PERSONALES podrán ser:
 - a. Nombres y apellidos
 - b. Tipo y número de tu documento de identidad
 - c. Dirección.
 - d. Teléfono
 - e. Correo electrónico.
2. **INTERSEGURO:** Interseguro Compañía de Seguros S.A., INTERSEGURO constituida en la República del Perú, con Registró Único de Contribuyente N° 20382748566, domiciliada para estos efectos en la Avenida Javier Prado Este Nro 492, Interior 2601, San Isidro, Lima, inscrita en la partida registral N° 11020565 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao.
3. **LEY:** Ordenamiento jurídico de la República del Perú.
4. **LIBRO DE RECLAMACIONES:** Formulario virtual facilitado por INTERSEGURO a través de la URL <https://app.interseguro.com.pe/LibroReclamaciones/> con la finalidad de

que los USUARIOS registren sus quejas o reclamos. Este término no hace referencia a los libros de reclamaciones en físico que se encuentran a disposición del público en general todos los Centros de Atención al Cliente de INTERSEGURO, por lo que los T&C no son aplicables a los últimos.

5. **LPDP:** Significa, conjuntamente, la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, el Decreto Supremo 003-2013-JUS, las disposiciones normativas que de cuando en cuando las modifiquen y cualquier disposición normativa del ordenamiento jurídico peruano que regule la materia de tratamiento de datos personales en la República del Perú.
6. **POLÍTICAS DE PRIVACIDAD LR:** Sección III de este documento que constituye los lineamientos para tratamiento de los DATOS PERSONALES referido a la utilización del LIBRO DE RECLAMACIONES.
7. **T&C:** Los Términos y Condiciones que regulan la utilización del LIBRO DE RECLAMACIONES, así como cualquier modificación que a futuro se produzca.
8. **USUARIO:** Persona que podría o no haber sostenido, sostenga o sostendrá una relación de consumo con INTERSEGURO, en los términos en que, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, se defina y/o entienda “relación de consumo” y “USUARIO”.

II. SOBRE EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

1. De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de este último, recogido en la Ley N° 29571 se establece la obligatoriedad por parte de INTERSEGURO de mantener a disposición de los USUARIOS y de la entidad supervisora, el LIBRO DE RECLAMACIONES.
2. INTERSEGURO ha puesto a disposición el libro de reclamaciones tanto en versión virtual como en versión física. La versión virtual, que para los efectos de estos T&C se denominará LIBRO DE RECLAMACIONES, podrá encontrarla en el siguiente URL: <https://app.interseguro.com.pe/LibroReclamaciones/> mientras que la versión física se encuentra en todos los Centros de Atención al Cliente de INTERSEGURO
3. Los T&C son aplicables a la utilización del LIBRO DE RECLAMACIONES. Los T&C no son aplicables para la utilización de los libros de reclamaciones en físico. En caso de que un USUARIO decida utilizar los libros de reclamaciones en físico, deberá acercarse a todos los Centros de Atención al Cliente de INTERSEGURO y solicitarlo al personal de la misma.
4. La presentación de un reclamo a través del LIBRO DE RECLAMACIONES no es obligatoria ni es la única vía existente y disponible para el USUARIO para presentar su reclamo. El USUARIO tiene todo el derecho de optar por presentar su reclamo a través de esta plataforma o a través de la modalidad de presentación convencional, mediante los libros de reclamaciones que se encuentran en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente de INTERSEGURO.
5. Si el USUARIO desea presentar un reclamo a través del LIBRO DE RECLAMACIONES deberá acceder al link <https://app.interseguro.com.pe/LibroReclamaciones/> y completar la información requerida, así como el contenido y tenor en que consiste su reclamo, a través de los formatos y herramientas que contiene dicho enlace. Dentro de esta información requerida se encuentran sus DATOS PERSONALES.
6. Una vez formulado y enviado el reclamo a través del enlace anterior, INTERSEGURO enviará al USUARIO una comunicación de respuesta al correo electrónico que el USUARIO facilitó al completar sus datos para formular el reclamo. En este correo se incluirá una copia del reclamo presentado, con lo cual INTERSEGURO estará cumpliendo con la exigencia legal de entregar una copia del reclamo al USUARIO.

7. Una vez presentado el reclamo, será atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, mediante comunicación escrita. Dicho plazo podrá ser extendido cuando justificadamente se amerite y de acuerdo a lo indicado en el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
8. INTERSEGURO está obligado a conservar la información contenida en el LIBRO DE RECLAMACIONES y por ende también, los DATOS PERSONALES de los USUARIOS por un lapso mínimo de dos (2) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo. De considerarlo conveniente, para procedimientos paralelos o posteriores que el USUARIO pudiese plantear ante otras entidades gubernamentales, INTERSEGURO podrá mantener los DATOS PERSONALES hasta por un plazo de cinco (5) años contados posteriormente al plazo referido precedentemente.

III. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD LR

Para poder cumplir con las finalidades de atención de los reclamos conforme a las exigencias normativas y con las necesidades legales que pudieran surgir posteriormente, provenientes de entidades públicas o del propio USUARIO, INTERSEGURO requiere realizar tratamiento de los DATOS PERSONALES del USUARIO. La presente sección contiene los lineamientos que regulan el tratamiento de dicha información personal (en adelante, la “POLÍTICA DE PRIVACIDAD LR”), la misma que se aplica en estricto cumplimiento de la LEY y, particularmente, la LPDP, con la finalidad de asegurar un tratamiento de DATOS PERSONALES legítimo, arreglado a derecho, confidencial y seguro.

INTERSEGURO se encuentra firmemente comprometido con realizar los mayores esfuerzos de gestión, administrativos, legales y tecnológicos para garantizar el tratamiento confidencial y seguro de los DATOS PERSONALES.

Los alcances del tratamiento de los DATOS PERSONALES son los siguientes:

1. Los DATOS PERSONALES recopilados a través del LIBRO DE RECLAMACIONES podrán almacenarse en el banco de datos “QUEJAS Y RECLAMOS” de titularidad de INTERSEGURO.
2. Los DATOS PERSONALES serán tratados con la finalidad de atender las necesidades propias del procedimiento de atención de los reclamos que presenten los usuarios a través del LIBRO DE RECLAMACIONES, así como para, una vez culminado el procedimiento de atención del reclamo, atender las necesidades derivadas de cualquier proceso o procedimiento judicial, administrativo o arbitral que a futuro se derive o surja en relación con el reclamo que el USUARIO haya presentado, atender cualquier fiscalización de la autoridad competente en materia de tratamiento de datos personales, así como para fines estadísticos e históricos y para el mejoramiento de las políticas institucionales de atención de usuarios y no usuarios.
3. Como consecuencia de las finalidades descritas, el plazo de almacenamiento de los DATOS PERSONALES será de forma indefinida. Para todo efecto, se entenderá que este plazo máximo de almacenamiento y de tratamiento de los DATOS PERSONALES es un derecho de INTERSEGURO y no una obligación, por lo que INTERSEGURO podrá optar por almacenarlos y/o tratarlos por plazos menores. Esto no perjudica en absoluto los derechos de los USUARIOS para revocar el consentimiento de sus datos personales en cualquier momento, conforme la LPDP se lo permite e INTERSEGURO garantiza.
4. INTERSEGURO ha implementado las medidas administrativas, legales y tecnológicas con la intención de ejecutar un tratamiento seguro y confidencial de los DATOS PERSONALES. No obstante, INTERSEGURO no puede garantizar que los DATOS PERSONALES se encuentren completamente libre de accesos y tratamientos no autorizados e ilícitos

cometidos por terceros ajenos a INTERSEGURO, debido a riesgos naturales y los propios del entorno virtual. En tal sentido, debe entenderse para todo efecto que la implementación de estas medidas administrativas, legales y tecnológicas, constituyen de por sí el cumplimiento de nuestras obligaciones y, por tanto, INTERSEGURO no se responsabiliza en caso se materialicen dichos riesgos y se genere algún tipo de daño o perjuicio al USUARIO. En dicho caso, la responsabilidad de INTERSEGURO se encuentra sujeta y limitada a los límites y contenidos en el presente documento.

5. La POLÍTICA DE PRIVACIDAD LR podrá ser modificada de cuando en cuando (a todas ellas, en adelante, las “MODIFICACIONES”). En tales casos, INTERSEGURO le enviará un mensaje a través del correo que nos ha facilitado. A través de dicho mensaje usted podrá acceder y conocer íntegramente las MODIFICACIONES. Recomendamos que revise detenidamente y cuidadosamente las MODIFICACIONES. Usted es libre de aceptarlas o no aceptarlas. Sin embargo, en caso de que no aceptación, INTERSEGURO se encontrará liberado de cualquier responsabilidad relacionada con la atención de su reclamo, si es que la no aceptación de las MODIFICACIONES impidiese objetivamente a INTERSEGURO cumplir con sus deberes de atención del reclamo.
6. Al usar el LIBRO DE RECLAMACIONES o inclusive al sólo acceder a la página central de INTERSEGURO (www.interseguro.pe) usted acepta que se podrán instalar cookies en su ordenador o dispositivo. Estas cookies pueden ser necesarias para registrar el reclamo o queja del USUARIO. Las cookies ya no continuarán con su finalidad al vencer el plazo por el cual INTERSEGURO almacenará sus DATOS PERSONALES. Sin embargo, en dicho momento, las cookies no se desinstalarán automáticamente, siendo usted el único y exclusivo responsable y encargado de la desinstalación.
7. La siguiente lista muestra las cookies de terceros que se podrían instalar, los fines para los que se utilizan y los enlaces a páginas web donde se puede encontrar más información sobre las mismas:

Tipo de Cookie	Proveedor o Titular	Para qué se utiliza	Enlace de Referencia
Terceros	Google Analytics	Se utiliza para almacenar información de navegación (tiempo de conexión, sesiones con ID, tipo de dispositivo, navegador, sistema operativo, etc.).	https://analytics.google.com/
	Facebook Pixel		https://facebook.com

8. INTERSEGURO no gestiona cookies de terceros ni es responsable de ellas ni del tratamiento de datos personales que realizan. Al aceptar los T&C, usted acepta la instalación de las cookies de terceros. Recomendamos enfáticamente revisar con detenimiento y cuidado los enlaces de referencia del cuadro anterior, antes de aceptar los T&C.
9. INTERSEGURO garantiza el respeto de los derechos de los titulares de los DATOS PERSONALES consagrados en la LPDP, con la finalidad de que puedan ser ejercidos de la manera más amplia y sin costo alguno. Para tal fin, el USUARIO deberá enviar una comunicación al correo servicios@interseguro.com.pe o a los Centros de Atención al Cliente de INTERSEGURO que deberá incluir todo lo siguiente: a) Nombres y apellidos, documento de identidad y sexo del USUARIO (Si se actúa a través de un representante legal, deberá acreditarse los documentos que acrediten dicha representación); b) Pedido concreto; c) Domicilio o dirección electrónica a donde se deberá responder; d) Fecha y firma de quien envía la solicitud; e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.

10. INTERSEGURO no realiza tratamiento de DATOS PERSONALES de menores de edad. Si el USUARIO en menor de edad y desea realizar un reclamo, deberá hacerlo a través de su padre, madre, tutor o representante legal. **Esta es una condición esencial para poder acceder y usar el LIBRO DE RECLAMACIONES.**
11. Resultan aplicables a esta POLÍTICA DE PRIVACIDAD LR, de manera supletoria y complementaria, las disposiciones de la LPDP.

IV. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Al aceptar los T&C, el USUARIO autoriza y consciente de forma libre, expresa, previa, informada e inequívoca, a tratar tus DATOS PERSONALES de acuerdo y en la extensión en que ha sido explicada en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD LR y de acuerdo y con los alcances de los T&C.

Como fue mencionado, el USUARIO es libre y puede revocar su consentimiento en cualquier momento, mediante el procedimiento señalado en el numeral 09 de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD LR del apartado III anterior. Sin embargo, es importante tener en cuenta que ello podría impedir objetivamente a INTERSEGURO atender el reclamo de manera total o parcial, por lo que INTERSEGURO no se hará responsable de ninguna consecuencia derivada de dicha revocación del consentimiento en tal supuesto.

V. VIGENCIA DEL T&C

Los T&C estarán vigentes desde su aceptación hasta que se finaliza el procedimiento de atención de reclamo o queja de acuerdo a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, el tratamiento de los DATOS PERSONALES podrá extenderse hasta por el plazo y para las finalidades señaladas en el numeral 1 del apartado III de estos T&C.

Última actualización:
14 de enero de 2019