

**HOJA DE RECLAMACIÓN
D2D COMEX ADVISOR S.A.C.**

Con este formato usted podrá presentar una queja o reclamo frente a D2D COMEX ADVISOR S.A.C. (en adelante "COMEX") en relación con los productos y servicios que presta y en relación con la atención al consumidor.

CÓMO PRESENTO MI RECLAMO O QUEJA

Paso 1: Descargar este formulario.

Paso 2: Completar los espacios en blanco. El formulario contiene orientaciones para ello en letra cursiva.

Paso 3: Enviarlo al correo info@d2dcomex.com adjuntando los documentos que desee presentar.

**HOJA DE RECLAMACIÓN
D2D COMEX ADVISOR S.A.C.**

I. Identificación del Proveedor

PROVEEDOR	D2D COMEX ADVISOR S.A.C. con Registro Único de Contribuyentes N° 20601543185 y domicilio en Avenida Camino Real 1281 oficina 601-B
Fecha	

II. Identificación del Consumidor

Nombres y apellidos	
Domicilio	
DNI /CE / Pasaporte	
Teléfono	
Correo electrónico	
Indicación de si actúa como padre o madre, (en caso de menores de edad)	Padre [] Madre []

III. Identificación del bien contratado

Marcar con una "X": Producto [] Servicio []

Descripción	
--------------------	--

IV. Indicación de si es reclamo o queja

Marcar con una "X": Reclamo [] Queja []

Qué es un reclamo: *Disconformidad relacionada al producto o servicio ofrecido por COMEX.*

Qué es una queja: *Disconformidad no relacionada a productos o servicios de COMEX; o malestar o descontento respecto a la atención al público.*

V. Detalle del reclamo o queja

Desarrolle aquí su reclamo o queja. La extensión del cuadro es referencial. Usted puede ampliarla conforme lo necesite.

--

VI. Documentos que acompañan el reclamo o queja

Describa los documentos que presentará adjuntos a su correo. Su llenado es opcional. Usted puede agregar la cantidad de filas como documentos desee presentar. Extensiones permitidas de los documentos adjuntos: pdf, jpg, jpeg, png, gif, doc, docx, txt, xls, xlsx. Tamaño máximo por archivo: 2 MB

1	
2	
3	

VII. Medio por el que se desee recibir respuesta:

Marcar con una "X": Correo electrónico [] Domicilio físico []

Correo	
Domicilio físico	

VIII. Sobre la atención a su reclamo o queja

- *La presentación de un reclamo a través de esta hoja no es obligatoria ni es la única vía existente y disponible para reclamar o quejarse. Usted tiene todo el derecho de*

- presentarlo de forma convencional, mediante el libro de reclamaciones que COMEX tiene disponible en su domicilio indicado en el apartado I de este formato.*
- *Su reclamo se entenderá presentado el día en que lo envíe a través del correo electrónico de COMEX o el día en que presente este formulario de manera convencional en el domicilio de COMEX señalado en el apartado I.*
 - *Una vez enviado el reclamo o queja, COMEX le enviará una respuesta al correo electrónico o domicilio físico que usted indicó para fines de comunicaciones, indicando haber recibido su reclamo o queja, enviando una copia del reclamo o queja, cumpliendo así la exigencia legal de entregar una copia del reclamo o queja*
 - *COMEX atenderá su comunicación dentro del plazo de 30 días calendarios, pudiendo extenderse este plazo por otro periodo igual, si la naturaleza y complejidad lo requiere, siempre que COMEX se lo comunique a usted formalmente. Las comunicaciones de COMEX se dirigirán al correo o domicilio que usted indique.*
 - *En caso de que no se encuentre conforme con la respuesta brindada, puede presentar una reiteración a su queja o reclamo adjuntando información adicional que permita un nuevo análisis.*
 - *Le recordamos que también puede acudir a Indecopi (Telf: 224-7777) si lo considera conveniente.*

IX. Tratamiento de datos personales

COMEX realiza tratamiento de datos personales con sujeción a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento, el Decreto Supremo 003-2013-JUS (en adelante, a ambos, la "LEY") y conforme a la siguiente política y condiciones:

1. COMEX tratará sus datos personales con la finalidad de atender las necesidades del procedimiento de atención de reclamos y quejas de consumidores, así como para, una vez culminado tal procedimiento, 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 o queja, atender cualquier fiscalización de la autoridad competente en materia de tratamiento de datos personales o INDECOPI.
2. Los datos personales que facilite a través del presente formulario son necesarios para poder atender su queja o reclamo.
3. Como consecuencia de las finalidades descritas, el plazo máximo de almacenamiento de los DATOS PERSONALES podrá ser: a) de hasta 2 años para atender todas las necesidades del procedimiento de atención de la queja o reclamo; b) de hasta 5 años para atender las necesidades derivadas de cualquier proceso judicial, administrativo o arbitral derivado o en relación con el reclamo o queja, cualquier fiscalización de una autoridad competente en materia de datos personales, INDECOPI, entre otros, o c) hasta que usted revoque su consentimiento formalmente. No obstante, en este último caso es posible que la revocatoria impida atender su queja o reclamo, en cuyo caso

- COMEX no será responsable por la no atención de las comunicaciones necesarias para atender su queja o reclamo. Producido cualquiera de dichos acontecimientos, COMEX eliminará sus datos personales y dejará de tratarlos.
4. Sus datos podrán ser almacenados en el banco de datos "Libro de reclamaciones" de titularidad de COMEX e inscrito en el Registro Nacional de Tratamiento de Datos Personales.
 5. COMEX implementa las medidas administrativas, legales y tecnológicas con la intención de ejecutar un tratamiento seguro y confidencial de sus datos personales o de las personas a quienes representa usted, pero no puede garantizar que tales datos se encuentren completamente libre de accesos y tratamientos no autorizados e ilícitos cometidos por terceros ajenos a COMEX, 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 deberes de medios y no de resultados. Como consecuencia de ello, COMEX no se responsabiliza en caso de que se materialicen dichos riesgos y se genere algún tipo de daño o perjuicio a usted o a su representado.
 6. COMEX garantiza el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y los que contempla la ley, de la manera más amplia y sin costo alguno. Para tal fin, usted deberá enviar una comunicación al correo info@d2dcomex.com que deberá incluir todo lo siguiente: a) nombres y apellidos y copia de tu documento de identidad 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.
 7. COMEX podrá modificar los alcances del tratamiento de sus datos personales, para lo cual previamente le informará de dichas comunicaciones al correo o domicilio que usted indicó en su reclamo o queja.

Al enviar su queja o reclamo usted reconoce que otorga consentimiento previo, libre, informado e inequívoco para que COMEX realice el tratamiento de sus datos personales para las finalidades y en las condiciones señaladas a lo largo del presente apartado.

Firma del consumidor

