

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

RIFU PERÚ S.A.C., identificada con RUC 20609820056, con domicilio legal en Av. José Larco 1232, Piso 7, Oficina 111, distrito de Miraflores, Lima, Perú, como entidad prestadora del servicio ha elaborado la presente Política y Procedimiento del libro de reclamaciones virtual que tiene por finalidad establecer los lineamientos, responsabilidades y procedimientos internos que rigen la implementación, operación y administración del Libro de Reclamaciones Virtual de RIFU PERÚ S.A.C., garantizando a los consumidores un mecanismo accesible, transparente y eficaz para el registro y atención de sus quejas y reclamos.

El documento está dirigido tanto a los consumidores que deseen conocer sus derechos y el proceso de atención de reclamaciones, como al personal interno de RIFU PERÚ S.A.C., responsable de su gestión. Para consultas relacionadas con el Libro de Reclamaciones, el consumidor puede contactarse a través del correo atencionalcliente@rifu.pe.

I. OBJETO DEL DOCUMENTO

El presente documento establece las políticas, lineamientos y procedimientos para la implementación, operación y administración del Libro de Reclamaciones Virtual de RIFU PERÚ S.A.C., en cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, El Decreto Supremo No. 006 – 2014 – PCM y su modificatoria el Decreto Supremo No. 101 – 2022 PCM, así como de las demás disposiciones emitidas por el INDECOPI en la materia.

El Libro de Reclamaciones Virtual constituye el mecanismo oficial habilitado por RIFU PERÚ S.A.C., para que los consumidores registren sus reclamos y quejas, garantizando transparencia, trazabilidad, protección de datos personales y cumplimiento de los plazos legales establecidos.

II. ALCANCE

La presente Política aplica a todos los usuarios y consumidores que adquieran o utilicen los servicios ofrecidos por RIFU PERÚ S.A.C., a través de la plataforma <https://rifu.pe> y de los demás canales habilitados para la prestación de sus servicios.

El Libro de Reclamaciones Virtual cubre quejas y reclamos relacionados con las siguientes materias:

- Servicios de sorteos, rifas y juegos o actividades promocionales.
- Pagos y transacciones realizados en la plataforma.
- Premios y gestión de su entrega.

- Experiencia de usuario de la plataforma.
- Publicidad y comunicaciones comerciales, y;
- Otras que la ley del sector establezca.

III. DEFINICIONES LEGALES

a. RECLAMO

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes adquiridos y/o suministrados o a los servicios prestados y que tiene por finalidad obtener un pronunciamiento por parte del proveedor.

b. QUEJA

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada con los bienes adquiridos y/o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa su malestar o descontento respecto de la atención al público recibida, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.

c. CONSUMIDOR

Persona natural que adquiere, utiliza o disfruta los servicios ofrecidos por RIFU PERÚ S.A.C., en su calidad de destinatario final, conforme a la definición establecida en el artículo 4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

d. PROVEEDOR

RIFU PERÚ S.A.C., en su calidad de entidad prestadora de los servicios a través de la plataforma <https://rifu.pe>.

IV. OBLIGACIONES LEGALES

En cumplimiento de la normativa vigente, RIFU PERÚ S.A.C., se obliga a:

- Mantener el Libro de Reclamaciones Virtual permanentemente accesible al público a través de la plataforma <https://rifu.pe>.
- Permitir el registro de quejas y reclamos de manera gratuita y sin restricciones indebidas.
- Asignar un número correlativo único e irrepetible a cada hoja de reclamación registrada.

- Dar respuesta al consumidor en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamo, plazo que es improrrogable conforme a la normativa vigente.
- Conservar los registros del Libro de Reclamaciones por un período mínimo de dos (2) años desde la fecha de cada registro.
- Garantizar la confidencialidad y protección de datos personales de los consumidores conforme a la Ley 29733 y su Reglamento.

V. CANAL DE ACCESO AL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Libro de Reclamaciones Virtual estará disponible en la plataforma oficial de RIFU PERÚ S.A.C.: <https://rifu.pe>.

El acceso al Libro de Reclamaciones deberá estar identificado de manera visible en la plataforma mediante la leyenda obligatoria: “*Libro de Reclamaciones Virtual*”, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

VI. INFORMACIÓN OBLIGATORIA DEL FORMULARIO

El formulario del Libro de Reclamaciones Virtual deberá contener, como mínimo los siguientes campos:

a. DATOS DEL CONSUMIDOR

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad: DNI / CE / Pasaporte.
- Domicilio.
- Teléfono.
- Correo electrónico.

b. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

- Tipo de reclamación: Reclamo o Queja
- Servicio o producto asociado a la reclamación.
- Fecha del incidente.
- Descripción detallada del caso.
- Solicitud concreta del consumidor, de corresponder y/o aplicar.

VII. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

El proceso de registro de una queja o reclamo seguirá el siguiente procedimiento:

- a. El consumidor ingresa al Libro de Reclamaciones Virtual disponible en <https://rifu.pe> y accede al formulario de registro.

- b. El consumidor completa todos los campos obligatorios del formulario, conforme a lo indicado en la sección VI – INFORMACIÓN OBLIGATORIA DEL FORMULARIO del presente documento.
- c. El sistema valida automáticamente que todos los campos obligatorios hayan sido debidamente completados. En caso de omisión, el sistema alertará al consumidor para que subsane la información faltante antes de continuar. Una vez verificada la completitud del formulario, el sistema genera automáticamente un código correlativo único e irrepetible que identifica la reclamación registrada.
- d. El sistema envía de forma inmediata al correo electrónico registrado por el consumidor un acuse de recibo que contiene el número de la Hoja de Reclamación, la fecha de presentación y la confirmación de que la reclamación ha sido recibida correctamente.
- e. La reclamación queda registrada en la base de datos interna de RIFU PERÚ S.A.C., y se da inicio formal al proceso de evaluación y respuesta, conforme al procedimiento establecido en la sección VIII – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA del presente documento.

VIII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

RIFU PERÚ S.A.C., evaluará cada queja o reclamo de manera interna, asignando su atención al área responsable según la naturaleza de la reclamación.

El plazo máximo de respuesta es de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la presentación de la queja o reclamo, plazo que es improrrogable conforme al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La respuesta será comunicada al consumidor a través del correo electrónico registrado u otro medio de contacto consignado en el formulario.

Durante el proceso de atención, la reclamación podrá encontrarse en alguno de los siguientes estados:

- Recibido: la reclamación ha sido registrada y el acuse de recibo ha sido enviado al consumidor.
- En evaluación: la reclamación está siendo analizada por el área competente.
- En proceso: se están adoptando las medidas necesarias para dar respuesta a la reclamación.
- Respondido: la respuesta ha sido comunicada al consumidor dentro del plazo legal.
- Cerrado: el proceso de atención ha concluido.

IX. RESPONSABLES INTERNOS

La gestión del Libro de Reclamaciones Virtual involucra a las siguientes áreas de RIFU PERÚ S.A.C., con las responsabilidades que se detallan:

ÁREA	FUNCIÓN
Área Legal	Es responsable de la supervisión normativa del proceso garantizando el cumplimiento de la ley.
Área de Atención al Cliente	Es responsable de la gestión operativa de las reclamaciones, incluyendo su recepción, seguimiento y comunicación de respuesta al consumidor.
Área de Tecnología	Es responsable de garantizar la seguridad, disponibilidad y correcto almacenamiento de los registros en la plataforma.
Dirección	Interviene en la resolución final de los casos críticos o de especial complejidad que así lo requieran.

X. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RIFU PERÚ S.A.C., garantiza que el tratamiento de los datos personales de los consumidores que presenten quejas o reclamos se realizará conforme a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 003 – 2013 JUS, bajo las siguientes condiciones:

- Lo datos personales recabados a través del Libro de Reclamaciones Virtual serán utilizados exclusivamente para la gestión y atención de la queja o reclamo presentado.
- Queda prohibida la cesión de dichos datos a terceros no autorizados. Implementación de medidas de seguridad técnicas y organizativas.
- RIFU PERÚ S.A.C., implementará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de la información.
- El consumidor podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme al procedimiento establecido en la Política de Protección de Datos Personales de RIFU PERÚ S.A.C., disponible en <https://rifu.pe>.

XI. CONSERVACIÓN Y ARCHIVO

Los registros del Libro de Reclamaciones Virtual serán almacenados en formato digital por un período mínimo de dos (2) años contados desde la fecha de registro de cada queja

o reclamo, y estarán disponibles para su revisión ante cualquier requerimiento de fiscalización por parte del INDECOPI u otras autoridades competentes.

XII. FISCALIZACIÓN Y AUDITORÍA

RIFU PERÚ S.A.C., facilitará el acceso a los registros del Libro de Reclamaciones Virtual cuando así sea requerido por las siguientes autoridades:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual: INDECOPI.
- Autoridades judiciales competentes.
- Entidades de supervisión y control con competencia en la materia.

XIII. DISPOSICIONES FINALES

RIFU PERÚ S.A.C., se reserva el derecho de actualizar el presente documento en cualquier momento, con la finalidad de adaptarlo a cambios en la regulación aplicable, directivas o criterios emitidos por las autoridades y/o entidades competentes, o a la evolución del modelo de negocio. Toda actualización será publicada en <https://rifu.pe> con indicación de la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión.