



REPARATEC

Servicio Técnico Especializado en Línea Blanca

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Documento de acceso público mediante código QR — Guía de Servicio REPARATEC

Versión 1.0 — Julio 2026

Índice

Título Preliminar	3
Título I – Disposiciones Generales	3
Título II – Recepción del Equipo	4
Título III – Diagnóstico	5
Título IV – Presupuesto y Autorización del Cliente	5
Título V – Reparaciones	6
Título VI – Repuestos	7
Título VII – Garantías	7
Título VIII – Exclusiones de Garantía	8
Título IX – Visitas Técnicas a Domicilio	9
Título X – Equipos No Recogidos	9
Título XI – Pagos	10
Título XII – Entrega del Equipo	10
Título XIII – Protección de Datos Personales	10
Título XIV – Limitación de Responsabilidad	11
Título XV – Libro de Reclamaciones	11
Título XVI – Solución de Controversias	11
Título XVII – Disposiciones Finales	12

TÍTULO PRELIMINAR

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan la relación contractual entre REPARATEC (en adelante, "la Empresa" o "REPARATEC") y toda persona natural o jurídica que solicite sus servicios de diagnóstico, reparación, mantenimiento, instalación, desinstalación, visita técnica o venta de repuestos para electrodomésticos de línea blanca (en adelante, "el Cliente"). Su aceptación es condición previa y necesaria para la prestación del servicio.

TÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- *Definiciones.*

Para efectos de la correcta interpretación de los presentes Términos, se establecen las siguientes definiciones:

Equipo: bien de línea blanca (refrigeradora, lavadora, secadora, cocina, horno, campana extractora, lavavajillas, congeladora u otro electrodoméstico de similar naturaleza) entregado por el Cliente para la prestación del servicio.

Orden de Servicio: documento físico o digital emitido por REPARATEC que registra el ingreso del Equipo, sus condiciones iniciales, el servicio solicitado y los datos del Cliente.

Diagnóstico: evaluación técnica realizada por personal de REPARATEC destinada a identificar la falla del Equipo y determinar la solución técnica aplicable.

Presupuesto: documento en el que se detalla el costo estimado de mano de obra, repuestos y otros conceptos necesarios para la reparación.

Reparación Menor: intervención técnica que no implica el reemplazo de componentes electrónicos principales, motores, compresores, tarjetas de control o similares, limitándose a ajustes, limpieza, calibración o reemplazo de piezas de desgaste simple.

Reparación Mayor: intervención técnica que implica el reemplazo o reparación de componentes principales tales como motores, compresores, tarjetas electrónicas, transmisiones u otras piezas estructurales o de alto costo funcional.

Repuesto: pieza o componente instalado por REPARATEC en sustitución de uno defectuoso.

Visita Técnica: desplazamiento del personal de REPARATEC al domicilio o local señalado por el Cliente para efectuar diagnóstico, reparación, instalación, desinstalación o mantenimiento in situ.

Guía de Servicio: documento entregado al Cliente al momento de la recepción del Equipo o de la Visita Técnica, que contiene el código QR de acceso a los presentes Términos.

Días Hábiles: días de lunes a viernes, con exclusión de feriados no laborables a nivel nacional.

Artículo 2°.- *Objeto.*

REPARATEC presta servicios de diagnóstico, reparación, mantenimiento preventivo y correctivo, instalación, desinstalación y venta de repuestos para electrodomésticos de línea blanca, ya sea en su

taller o mediante Visita Técnica, conforme a la modalidad contratada por el Cliente y bajo los alcances descritos en la Orden de Servicio correspondiente.

Artículo 3°.- *Ámbito de aplicación.*

Los presentes Términos son de aplicación a todo servicio prestado por REPARATEC, con independencia del canal por el cual haya sido contratado (presencial, telefónico, página web, aplicativo de mensajería o plataforma digital), y prevalecen sobre cualquier información contenida en publicidad, salvo que exista un acuerdo escrito distinto suscrito por un representante autorizado de REPARATEC.

Artículo 4°.- *Aceptación de los Términos.*

La solicitud del servicio, la entrega del Equipo, la firma de la Orden de Servicio o la recepción de la Visita Técnica implican la aceptación plena e incondicional de los presentes Términos por parte del Cliente.

REPARATEC pone a disposición del Cliente estos Términos de forma previa, mediante su publicación en la página web de la Empresa y su acceso mediante el código QR impreso en la Guía de Servicio, garantizando su conocimiento oportuno.

Artículo 5°.- *Naturaleza del servicio.*

El servicio prestado por REPARATEC constituye una obligación de medios y no de resultado, en el sentido de que la Empresa se compromete a emplear la diligencia, conocimiento técnico y cuidado propios de su especialidad para diagnosticar y, de ser técnicamente posible, reparar el Equipo, sin que ello suponga una garantía de que toda falla sea reparable, en atención a la antigüedad, disponibilidad de repuestos o estado general del Equipo.

Artículo 6°.- *Canales de atención.*

REPARATEC pone a disposición del Cliente los canales de atención señalados en su página web oficial para la solicitud de servicios, consultas, seguimiento de órdenes y presentación de reclamos. El Cliente es responsable de proporcionar información de contacto veraz y actualizada, siendo esta la vía válida para las comunicaciones referidas al servicio contratado.

TÍTULO II – RECEPCIÓN DEL EQUIPO

Artículo 7°.- *Recepción y Orden de Servicio.*

Todo Equipo recibido en el taller de REPARATEC, o todo servicio prestado mediante Visita Técnica, será registrado mediante una Orden de Servicio que consignará como mínimo: identificación del Cliente, descripción del Equipo, marca, modelo, número de serie (de ser visible o legible), falla reportada por el Cliente y estado externo aparente del Equipo al momento de la recepción.

Artículo 8°.- *Declaración del estado del Equipo.*

El estado externo del Equipo (golpes, rajaduras, óxido, faltantes visibles u otros) será descrito en la Orden de Servicio con la conformidad del Cliente al momento de la entrega. El Cliente declara que dicha descripción corresponde fielmente al estado del Equipo entregado, no siendo REPARATEC responsable por daños estéticos o desperfectos preexistentes no reportables por su naturaleza oculta.

Artículo 9°.- Accesorios y componentes entregados.

Solo se considerarán parte del servicio los accesorios, cables, filtros, bandejas o componentes expresamente detallados en la Orden de Servicio. REPARATEC no asume responsabilidad por accesorios no declarados por el Cliente al momento de la entrega.

Artículo 10°.- Revisión inicial.

La revisión inicial que se realiza al momento de la recepción tiene por finalidad verificar el estado externo del Equipo y no equivale al Diagnóstico técnico regulado en el Título III, el cual requiere de una evaluación especializada posterior.

Artículo 11°.- Custodia del Equipo.

Desde la recepción y hasta la entrega, REPARATEC actúa como depositario del Equipo, empleando la diligencia ordinaria propia de su actividad para su resguardo, sin que ello lo convierta en asegurador frente a hechos fortuitos, de fuerza mayor o hechos de terceros ajenos a su control, tales como robo con violencia, incendio, inundación o siniestros de naturaleza similar debidamente acreditados.

Artículo 12°.- Comprobante de recepción.

Al Cliente se le entregará una copia de la Orden de Servicio o un comprobante equivalente, el cual deberá ser presentado para el retiro del Equipo. En caso de extravío del comprobante, REPARATEC podrá exigir la acreditación de la identidad y titularidad del Cliente antes de proceder a la entrega.

TÍTULO III – DIAGNÓSTICO

Artículo 13°.- Naturaleza del Diagnóstico.

El Diagnóstico es una evaluación técnica especializada, distinta de la revisión visual inicial, que permite identificar la causa de la falla reportada y determinar la viabilidad, alcance y costo estimado de la reparación.

Artículo 14°.- Costo del Diagnóstico.

El Diagnóstico podrá tener un costo, el cual será informado al Cliente de manera previa a su realización. En caso el Cliente decida aceptar el Presupuesto y proceder con la reparación, el monto del Diagnóstico podrá ser considerado parte del costo total del servicio, conforme a la política comercial vigente informada al Cliente.

Artículo 15°.- Plazo del Diagnóstico.

REPARATEC informará al Cliente el resultado del Diagnóstico dentro de un plazo razonable, el cual dependerá de la complejidad técnica del Equipo y la disponibilidad de información del fabricante, no pudiendo dicho plazo, salvo casos debidamente justificados y comunicados al Cliente, exceder de siete (7) días hábiles desde la recepción del Equipo.

Artículo 16°.- Comunicación del resultado.

El resultado del Diagnóstico, incluyendo la falla identificada y el Presupuesto correspondiente, será comunicado al Cliente a través del canal de contacto proporcionado por este. Es responsabilidad del

Cliente mantener actualizados sus datos de contacto para la correcta recepción de dicha comunicación.

TÍTULO IV – PRESUPUESTO Y AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Artículo 17°.- Contenido del Presupuesto.

El Presupuesto detallará de forma clara el costo de mano de obra, el costo de los repuestos requeridos y cualquier otro concepto aplicable, de modo que el Cliente cuente con la información necesaria para decidir informadamente sobre la ejecución del servicio.

Artículo 18°.- Vigencia del Presupuesto.

El Presupuesto tendrá una vigencia de siete (7) días calendario contados desde su comunicación al Cliente, transcurridos los cuales podrá ser reformulado en caso de variación en el precio de los repuestos o insumos, lo cual será nuevamente informado al Cliente antes de su aceptación.

Artículo 19°.- Autorización previa a la reparación.

REPARATEC no ejecutará ninguna reparación sin la autorización expresa del Cliente respecto del Presupuesto comunicado. Dicha autorización podrá otorgarse por escrito, de forma verbal registrada, o mediante los medios digitales dispuestos por REPARATEC para tal fin, quedando constancia de ella.

Artículo 20°.- Variación del Presupuesto durante la reparación.

Si durante la ejecución de la reparación se identifican fallas adicionales no detectadas en el Diagnóstico inicial, REPARATEC comunicará al Cliente el Presupuesto adicional correspondiente antes de continuar con dicha intervención específica, no pudiendo cobrarse concepto alguno no autorizado previamente por el Cliente.

Artículo 21°.- Rechazo del Presupuesto.

En caso el Cliente no autorice el Presupuesto, podrá optar por retirar el Equipo en el estado en que se encuentre, asumiendo únicamente el costo del Diagnóstico, de haberse pactado, conforme al artículo 14° precedente.

TÍTULO V – REPARACIONES

Artículo 22°.- Ejecución de la reparación.

Una vez autorizado el Presupuesto, REPARATEC ejecutará la reparación conforme a los estándares técnicos aplicables al tipo de Equipo y falla identificada, empleando personal técnico calificado para dicho fin.

Artículo 23°.- Plazo de reparación.

El plazo de ejecución de la reparación será informado al Cliente al momento de la autorización del Presupuesto, pudiendo variar según la complejidad de la falla y la disponibilidad del Repuesto requerido. Todo cambio relevante en el plazo informado será comunicado oportunamente al Cliente.

Artículo 24°.- Imposibilidad técnica de reparación.

Si durante la ejecución del servicio se determina la imposibilidad técnica de reparar el Equipo, ya sea por discontinuación de repuestos, obsolescencia del modelo o deterioro que haga inviable la intervención, REPARATEC comunicará dicha situación al Cliente, devolviendo el Equipo en el estado en que se encuentre y cobrando únicamente los conceptos efectivamente autorizados hasta ese momento.

Artículo 25°.- Uso de piezas o materiales proporcionados por el Cliente.

En caso el Cliente proporcione repuestos o materiales propios para la reparación, REPARATEC podrá aceptar su instalación, sin asumir responsabilidad por la calidad, compatibilidad, origen o funcionamiento posterior de dichas piezas, quedando la garantía del servicio limitada exclusivamente a la mano de obra de instalación.

Artículo 26°.- Reparaciones adicionales no relacionadas con la falla original.

Todo servicio adicional solicitado por el Cliente durante la ejecución del servicio, distinto de la falla originalmente reportada, será objeto de un nuevo Presupuesto y, de ser el caso, de una nueva Orden de Servicio complementaria.

TÍTULO VI – REPUESTOS

Artículo 27°.- Origen de los repuestos.

REPARATEC utilizará repuestos originales, alternativos u homologados según disponibilidad en el mercado, informando al Cliente el tipo de repuesto a instalar de forma previa a su autorización, conforme al artículo 17°.

Artículo 28°.- Disponibilidad de repuestos.

La disponibilidad de repuestos depende de la marca, modelo y antigüedad del Equipo, así como de las condiciones del mercado de importación. REPARATEC no garantiza la disponibilidad de un repuesto específico, pudiendo ofrecer alternativas equivalentes previamente informadas y autorizadas por el Cliente.

Artículo 29°.- Propiedad de las piezas reemplazadas.

Las piezas o componentes retirados del Equipo como consecuencia de la reparación quedarán a disposición del Cliente, quien podrá solicitarlas al momento de la entrega del Equipo. De no ser solicitadas, REPARATEC procederá a su disposición conforme a sus políticas internas de manejo de residuos.

Artículo 30°.- Venta independiente de repuestos.

REPARATEC podrá comercializar repuestos de forma independiente al servicio de reparación, en cuyo caso la garantía del repuesto vendido se registrará por el artículo 33° de los presentes Términos, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente su correcta instalación cuando esta no sea realizada por personal de REPARATEC.

TÍTULO VII – GARANTÍAS

Artículo 31°.- *Garantía de Reparación Menor.*

Toda Reparación Menor cuenta con una garantía de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de entrega del Equipo, aplicable exclusivamente respecto de la misma falla que motivó la intervención.

Artículo 32°.- *Garantía de Reparación Mayor.*

Toda Reparación Mayor cuenta con una garantía de ciento ochenta (180) días calendario, contados desde la fecha de entrega del Equipo, aplicable exclusivamente respecto de la misma falla o componente que motivó la intervención.

Artículo 33°.- *Garantía de Repuestos.*

Todo Repuesto instalado por REPARATEC cuenta con una garantía de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de entrega del Equipo, respecto de defectos de fabricación del propio repuesto, sin perjuicio de la garantía de mano de obra que corresponda según el tipo de reparación efectuada.

Artículo 34°.- *Cobertura de la garantía.*

La garantía cubre la reaparición de la misma falla diagnosticada y reparada, u otro defecto directamente atribuible a la intervención de REPARATEC. No cubre fallas distintas, sobrevinientes o derivadas de un uso posterior inadecuado del Equipo, las cuales serán objeto de un nuevo Diagnóstico y Presupuesto.

Artículo 35°.- *Procedimiento de atención de garantía.*

Para hacer efectiva la garantía, el Cliente deberá presentar el comprobante de servicio u Orden de Servicio original, o acreditar el servicio prestado mediante los registros internos de REPARATEC, y reportar la falla dentro del plazo de garantía correspondiente.

Artículo 36°.- *Plazo de atención de garantía.*

REPARATEC atenderá las solicitudes de garantía dentro de un plazo de cuatro (4) a siete (7) días hábiles, contados desde la verificación de la procedencia de la garantía, plazo que podrá variar excepcionalmente cuando la atención requiera de un repuesto no disponible en stock, circunstancia que será comunicada oportunamente al Cliente.

TÍTULO VIII – EXCLUSIONES DE GARANTÍA

Artículo 37°.- *Exclusiones generales.*

La garantía no ampara los siguientes supuestos:

- Fallas ocasionadas por uso indebido, negligencia, manipulación por terceros ajenos a REPARATEC, o incumplimiento de las recomendaciones técnicas informadas al Cliente.
- Daños ocasionados por variaciones de tensión eléctrica, fenómenos naturales, humedad excesiva u otras condiciones externas ajenas al servicio prestado.

- Desgaste natural de piezas por el uso ordinario del Equipo, no relacionado con la intervención realizada.
- Intervención posterior del Equipo por personal ajeno a REPARATEC luego de concluido el servicio.
- Fallas en componentes distintos a los diagnosticados y reparados originalmente.

Artículo 38°.- Pérdida de garantía por manipulación de sellos.

En los casos en que REPARATEC coloque sellos de garantía sobre el Equipo o sus componentes intervenidos, la ruptura, alteración o retiro de dichos sellos por personal ajeno a REPARATEC dejará sin efecto la garantía correspondiente a dicha intervención.

Artículo 39°.- Equipos con antigüedad o deterioro relevante.

Cuando el Equipo presente una antigüedad significativa o un estado de deterioro general que incida razonablemente en la durabilidad de la reparación, dicha circunstancia será informada al Cliente de forma previa a la autorización del servicio, sin que ello exima a REPARATEC de la garantía mínima establecida en el presente Título.

Artículo 40°.- No renovación automática de garantía.

La atención de una garantía no da inicio a un nuevo plazo de garantía adicional, sino que se computa dentro del plazo original establecido en los artículos 31° a 33°, salvo que la intervención de garantía involucre la instalación de un nuevo repuesto, en cuyo caso dicho repuesto contará con su propio plazo de garantía conforme al artículo 33°.

TÍTULO IX – VISITAS TÉCNICAS A DOMICILIO

Artículo 41°.- Alcance de la Visita Técnica.

La Visita Técnica comprende el desplazamiento del personal de REPARATEC al domicilio o local señalado por el Cliente para efectuar diagnóstico, reparación, instalación, desinstalación o mantenimiento del Equipo en dicho lugar, cuando la naturaleza del servicio no requiera su traslado al taller.

Artículo 42°.- Costo de la Visita Técnica.

El costo de la Visita Técnica será informado al Cliente de forma previa a su realización y podrá ser independiente del costo de la reparación, mantenimiento o instalación que se ejecute durante la misma, conforme a la política comercial vigente comunicada al Cliente al momento de la coordinación.

Artículo 43°.- Condiciones para la Visita Técnica.

El Cliente deberá poner a disposición del personal técnico un espacio adecuado, seguro y con las condiciones mínimas necesarias (energía eléctrica, suministro de agua, ventilación u otras según el tipo de Equipo) para la correcta ejecución del servicio. REPARATEC no asume responsabilidad por la imposibilidad de ejecutar el servicio derivada de condiciones inadecuadas del lugar no atribuibles a su personal.

Artículo 44°.- Reprogramación y cancelación de la Visita Técnica.

El Cliente podrá reprogramar o cancelar la Visita Técnica coordinada, comunicándolo con una anticipación razonable a través de los canales de atención señalados en el artículo 6°. En caso de inasistencia del Cliente o de la persona autorizada a recibir al personal técnico en el horario coordinado, sin comunicación previa, REPARATEC podrá cobrar el costo correspondiente a la movilización efectuada, el cual será informado al Cliente al momento de la coordinación inicial del servicio.

TÍTULO X – EQUIPOS NO RECOGIDOS

Artículo 45°.- Plazo de custodia posterior a la culminación del servicio.

Concluido el servicio, ya sea por reparación efectiva, imposibilidad técnica de reparación o rechazo del Presupuesto por parte del Cliente, REPARATEC comunicará al Cliente que el Equipo se encuentra disponible para su retiro, otorgando un plazo de quince (15) días calendario para dicho fin.

Artículo 46°.- Costo de almacenamiento por retiro tardío.

Transcurrido el plazo señalado en el artículo precedente sin que el Cliente haya retirado el Equipo, y habiendo mediado al menos dos (2) comunicaciones de REPARATEC a los datos de contacto proporcionados, la Empresa podrá aplicar un costo de almacenamiento razonable por el periodo adicional de custodia, el cual será informado previamente al Cliente en la comunicación correspondiente.

Artículo 47°.- Declaración de abandono.

Si transcurridos quince (15) días calendario adicionales al plazo señalado en el artículo 45°, es decir, treinta (30) días calendario en total desde la comunicación de disponibilidad, el Cliente no hubiera retirado el Equipo ni respondido a las comunicaciones cursadas por REPARATEC, la Empresa podrá considerar el bien en situación de abandono, quedando facultada a disponer de él conforme a la normativa civil aplicable en materia de bienes no reclamados, sin perjuicio del derecho de REPARATEC a exigir el pago de los conceptos pendientes generados hasta dicha fecha.

TÍTULO XI – PAGOS

Artículo 48°.- Condiciones de pago.

El pago del servicio se efectuará conforme a las condiciones informadas al Cliente al momento de la autorización del Presupuesto, pudiendo pactarse el pago total contra entrega del Equipo o, de ofrecerse dicha modalidad, un adelanto parcial previo al inicio de la reparación, el cual será claramente informado y no será exigible respecto de conceptos no autorizados.

Artículo 49°.- Medios de pago y comprobantes.

REPARATEC emitirá el comprobante de pago correspondiente conforme a la normativa tributaria vigente, por cada servicio efectivamente prestado y cobrado, a través de los medios de pago que la Empresa tenga habilitados.

Artículo 50°.- Retención del Equipo por falta de pago.

En caso el Cliente no cumpla con el pago del servicio efectivamente autorizado y ejecutado, REPARATEC podrá retener el Equipo hasta la cancelación total del monto adeudado, sin que dicha retención genere responsabilidad para la Empresa, siempre que se mantenga informado al Cliente sobre dicha situación y el monto pendiente.

TÍTULO XII – ENTREGA DEL EQUIPO

Artículo 51°.- Requisitos para la entrega.

La entrega del Equipo se efectuará previa presentación del comprobante de recepción u Orden de Servicio, o mediante la acreditación de la identidad del Cliente o de la persona que este autorice expresamente para dicho fin, y previa cancelación de los montos pendientes conforme al Título XI.

Artículo 52°.- Verificación al momento de la entrega.

Al momento de la entrega, se recomienda al Cliente verificar el funcionamiento del Equipo y su estado externo en presencia del personal de REPARATEC. Cualquier observación deberá formularse en dicho momento, sin perjuicio del derecho del Cliente a reportar posteriormente fallas de funcionamiento amparadas por la garantía correspondiente conforme al Título VII.

TÍTULO XIII – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 53°.- Tratamiento de datos personales.

Los datos personales proporcionados por el Cliente (nombres, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico) serán tratados por REPARATEC con la finalidad de gestionar la Orden de Servicio, brindar seguimiento al servicio contratado, atender garantías y efectuar comunicaciones relacionadas con el servicio, conforme a la normativa peruana de protección de datos personales.

Artículo 54°.- Derechos del titular de los datos.

El Cliente, en su calidad de titular de los datos personales, puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de los canales de atención señalados en la página web de REPARATEC. La Empresa no cederá los datos personales del Cliente a terceros no vinculados a la prestación del servicio, salvo mandato legal o autorización expresa del titular.

TÍTULO XIV – LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 55°.- Alcance de la responsabilidad de REPARATEC.

La responsabilidad de REPARATEC frente al Cliente se circunscribe a la correcta ejecución del servicio efectivamente contratado y autorizado, conforme a los estándares técnicos aplicables, no extendiéndose a daños derivados de vicios ocultos preexistentes en el Equipo no detectables mediante el Diagnóstico, ni a daños ocasionados por causas ajenas a la intervención de REPARATEC.

Artículo 56°.- Exclusión de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor.

REPARATEC no será responsable por el incumplimiento o retraso en la prestación del servicio cuando este obedezca a causas de caso fortuito o fuerza mayor, tales como desastres naturales, disturbios sociales, restricciones gubernamentales, cortes de suministro eléctrico generalizados u otros eventos ajenos a su control razonable, debiendo comunicar dicha circunstancia al Cliente en cuanto sea posible.

Artículo 57°.- Bienes contenidos en el Equipo.

REPARATEC no se responsabiliza por bienes, alimentos, prendas u objetos personales que el Cliente hubiera dejado en el interior del Equipo (a modo de ejemplo, en refrigeradoras, lavadoras o similares) al momento de su entrega, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente retirarlos previamente.

TÍTULO XV – LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 58°.- Libro de Reclamaciones.

REPARATEC cuenta con un Libro de Reclamaciones, físico y/o virtual, a disposición de los Clientes conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor, cuyo acceso se encuentra señalizado en el establecimiento y publicado en la página web de la Empresa. La presentación de un reclamo no impide al Cliente acudir a las demás vías que la ley le franquea, y será atendido dentro del plazo legal correspondiente.

TÍTULO XVI – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 59°.- Mecanismo de solución de controversias.

Ante cualquier controversia derivada de la prestación del servicio, el Cliente podrá dirigirse, en primer lugar, a los canales de atención al cliente de REPARATEC señalados en el artículo 6°, a fin de procurar una solución directa. De no llegarse a una solución satisfactoria, el Cliente podrá recurrir a los organismos de protección al consumidor competentes o a la vía judicial correspondiente, conforme a la legislación peruana vigente, siendo competente el domicilio del Cliente conforme a las normas de protección al consumidor cuando la ley así lo determine.

TÍTULO XVII – DISPOSICIONES FINALES

Artículo 60°.- Modificación de los Términos.

REPARATEC podrá actualizar los presentes Términos en cualquier momento, a fin de reflejar mejoras en sus procesos o adecuaciones normativas. Las modificaciones serán publicadas en la página web oficial de la Empresa, siendo de aplicación la versión vigente al momento de la contratación de cada servicio.

Artículo 61°.- Independencia de las cláusulas.

Si alguna disposición de los presentes Términos fuera declarada inválida o inexigible por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales mantendrán su plena vigencia y efecto.

Artículo 62°.- Comunicaciones válidas.

Las comunicaciones entre REPARATEC y el Cliente se entenderán válidamente efectuadas cuando se realicen a través de los datos de contacto proporcionados por el Cliente al momento de la contratación del servicio, siendo responsabilidad de este último mantenerlos actualizados.

Artículo 63°.- Legislación aplicable.

Los presentes Términos se rigen por la legislación de la República del Perú, en particular por las normas de protección al consumidor y las disposiciones civiles aplicables a la prestación de servicios.

Artículo 64°.- Vigencia.

Los presentes Términos entran en vigencia desde su publicación en la página web oficial de REPARATEC y su acceso mediante el código QR impreso en la Guía de Servicio, siendo de aplicación a todo servicio contratado a partir de dicha fecha.

REPARATEC

Documento vigente desde su publicación en www.reparatec.pe