

**LIBRO DE RECLAMACIÓN**  
**PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC**  
**20517930998**

Nº : 000106-2022  
Fecha : 22/08/2022

Av. República de Panamá 3890, Surquillo, provincia y  
departamento de Lima



**Datos de la persona que presenta el reclamo**

Nombre	VANESSA PAOLA		
Apellido Paterno	LLANTOY	Apellido Materno	MAYTA
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	41806121
Fecha de nacimiento	20-02-1983		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	957260029
Correo electrónico	TRADICIONWANKA@HOTMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	CALLE REAL 475 - HUANCAYO		
Padre o madre	NO INDICÓ		
¿Es cliente de Prosegur?	SI		
¿Es titular del servicio?	SI		
Tipo de persona	PERSONA JURÍDICA		

**Datos del titular del servicio**

Razón Social	AGENCY TRAVEL TRADITION WANKA TOUR S.R.L.		
Tipo de documento	RUC	Nro de documento	20601919665
Teléfono Fijo	064200090	Teléfono Celular	957260029
Correo electrónico	TRADICIONWANKA@HOTMAIL.COM		

**Tipo de servicio**

<b>contratado</b>	SERVICIO		
<b>Nro de Contrato</b>	NO INDICÓ		
<b>Monto reclamado</b>	NO INDICÓ		
<b>Descripción del servicio contratado</b>	SERVICIO QIDO CON PLAN DE MONITOREO GRATIS POR 6 MESES		
<b>Dirección de instalación</b>	CALLE REAL 475		
<b>Departamento</b>	JUNIN		
<b>Provincia</b>	HUANCAYO	<b>Distrito</b>	HUANCAYO

## **Información del incidente**

<b>Tipo de atención</b>	RECLAMO
-------------------------	---------

### **Detalle de lo ocurrido**

ESTIMADOS SEÑORES, MEDIANTE LA PRESENTE RECIBAN NUESTROS MÁS CORDIALES SALUDOS, LA PRESENTE TIENE COMO FINALIDAD HACER DE SU CONOCIMIENTO LO SIGUIENTE REFERENTE A LOS CORREOS QUE RECIBIMOS SOBRE LA FACTURA POR PAGAR Nº F001-01523283 DE FECHA 30/04/2022, LA CUAL NO ESTAMOS DISPUESTOS A PAGAR YA QUE AL MOMENTO DE SUSCRIBIR EL CONTRATO CON QIDO SE NO S INFORMÓ QUE EL PLAN INCLUIDO EN EL PAGO INICIAL DE S/ 499.00 ERA PARA 6 MESES, ES MAS PROSEGUR HIZO EL COBRO A LA TARJETA DE CRÉDITO DE LOS S/ 594.72 EN EL MES DE MAYO, HICIMOS EL RECLAMO Y EN EL MES DE JUNIO SE NOS HIZO LA DEVOLUCIÓN, PRUEBA DE QUE NO TENEMOS QUE PAGAR ESA FACTURA QUE USTED MENCIONA. PARA SU CONOCIMIENTO Y CON EL FIN DE YA NO RECIBIR NOTIFICACIÓN DE FACTURAS IMPAGADAS Y AMENAZAS DE REPORTARNOS A LAS CENTRALES DE RIESGOS SE ADJUNTA LO SIGUIENTE: - OFERTA DEL MES DE MARZO 2022 QUE SE NOS ENTREGO EL 28/03/2022 DONDE INDICA CLARAMENTE QUE ESTA INCLUIDO 6 MESES DE MONITOREO PROFESIONAL DE PROSEGUR DENTRO DE LOS S/ 599.00 A PAGAR. - PRINT DEL CORREO MENCIONADO QUE SE NOS ENVIO EL 28/03/2022 LA EMPRESA QIDO. - PRINT DE LA CONFIRMACIÓN DE ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO QIDO CONTROL + CAM HD CON PLAN DE MONITOREO DE 6 MESES - FACTURA DE PARTE DE LA EMPRESA QIDO Nº F003-00088941, INDICANDO CLARAMENTE LO QUE SE HABÍA COMPRADO, INCLUYENDO EL PLAN SERVICIO

MONITOREO QIDO PREPAGO 6 MESES. - PRINT DEL ESTADO DE CUENTA DONDE PROSEGUR COBRA DE MANERA ILEGAL LA SUMA DE \$US 160.99 EL DIA 29/04/2022 A LA TARJETA DE CRÉDITO REGISTRADA, ASÍ QUE LA DEVOLUCIÓN DE \$US 151.33 YA QUE PUSIMOS NUESTRO RECLAMO SOBRE EL COBRO ILEGAL REALIZADO. PONGO EN SU CONOCIMIENTO YA QUE NO PODEMOS SER DESIGNADO COMO RESPONSABLE DEL PAGO DE LA FACTURA N° F001-01523283 DE FECHA 30/04/2022 EMITIDA POR SU REPRESENTADA POR SER UN COBRO INJUSTO Y NO PACTADO AL MOMENTO DE ADQUIRIR EL PRODUCTO

#### Pedido

DEJAR DE ENVIAR CORREO AMENAZANDONOS

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail: TRADICIONWANKA@HOTMAIL.COM

#### Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor:

##### Detalle

SE PROCEDERÁ A DAR RESPUESTA DENTRO DEL

PLAZO LEGAL ESTABLECIDO.

**Firma del proveedor**

El reclamo ha sido satisfactoriamente ingresado por el consumidor, quien se encuentra totalmente de acuerdo con el contenido del mismo, no teniendo observación alguna.

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.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

**Firma del  
consumidor**