

# 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

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

## Información del incidente

Tipo de atención	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 N° 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 INFORMO 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 N° 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**