

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

COMUNIDAD LEGADO

Auto TV Comercial S.A.C. — RUC N.° 20512676481

Versión 1.0 — Vigente desde el 17 de junio de 2026

Calle Francia N.° 823, Miraflores, Lima, Perú

reclamaciones@autotvperu.com | legadokikeperez.com/libro-reclamaciones

El presente Libro de Reclamaciones Virtual se encuentra a disposición de los Usuarios y Miembros de la Comunidad LEGADO conforme a lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor — Ley N.° 29571 — y su normativa complementaria. Su finalidad es permitir el registro de reclamos y quejas relacionados con los servicios, actividades y beneficios ofrecidos por Auto TV Comercial S.A.C.

CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Todo proveedor de bienes o servicios en el Perú está obligado a contar con un Libro de Reclamaciones a disposición de sus consumidores, conforme al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Comunidad LEGADO pone a disposición de sus Usuarios y Miembros este Libro de Reclamaciones Virtual a través de dos canales:

Formulario en línea: legadokikeperez.com/libro-reclamaciones

Correo electrónico: reclamaciones@autotvperu.com

La presentación de un reclamo o queja no limita el ejercicio de otros derechos reconocidos por la legislación peruana, incluyendo el acceso al INDECOPI.

CAPÍTULO 2

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Razón Social:

Auto TV Comercial S.A.C.

RUC:

20512676481

Domicilio:

Calle Francia N.º 823, Miraflores, Lima, Perú

Correo de reclamaciones:

reclamaciones@autotvperu.com

Correo de soporte general:

soporte@autotvperu.com

Teléfono:

946 187 979

Horario de atención:

Lunes a viernes, 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora de Lima)

Plataforma:

legadokikeperez.com

CAPÍTULO 3

DEFINICIONES

Para efectos del presente Libro de Reclamaciones:

Reclamo:

Manifestación mediante la cual un consumidor expresa su disconformidad relacionada con los servicios, productos o actividades ofrecidas por el proveedor. Implica una insatisfacción directa con el servicio contratado o con su prestación.

Queja:

Manifestación mediante la cual un consumidor expresa malestar o insatisfacción respecto de la atención recibida o aspectos que no guardan relación directa con el servicio contratado.

Consumidor:

Persona natural que interactúa con la Comunidad LEGADO en calidad de Usuario o Miembro, en el marco de una relación de consumo.

CAPÍTULO 4

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

El consumidor podrá registrar su reclamo o queja a través de:

a) Formulario en línea:

Disponible en legadokikeperez.com/libro-reclamaciones. El formulario generará automáticamente una constancia de recepción con número de caso y fecha, que será enviada al correo electrónico del consumidor.

b) Correo electrónico:

Enviando un correo a reclamaciones@autotvperu.com con el asunto "RECLAMO" o "QUEJA" según corresponda, indicando los datos y la descripción del caso conforme al formulario del Capítulo 5.

Una vez recibido el reclamo o queja, el Organizador remitirá una constancia de recepción dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, indicando el número de caso asignado. La constancia de recepción no implica aceptación de los hechos descritos ni reconocimiento de responsabilidad por parte del Organizador.

CAPÍTULO 5

FORMULARIO DE RECLAMO O QUEJA

El presente formulario puede ser completado digitalmente en legadokikeperez.com/libro-reclamaciones o enviado por correo electrónico a reclamaciones@autotvperu.com. También puede imprimirse y enviarse escaneado.

FORMULARIO OFICIAL — LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

COMUNIDAD LEGADO — AUTO TV COMERCIAL S.A.C.

A. DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombre completo:

Tipo y número de documento de identidad (DNI / CE / Pasaporte):

Correo electrónico registrado en LEGADO:

—

Número telefónico:

—

Ciudad de residencia:

B. CLASIFICACIÓN DEL ASUNTO

Marcar con una X según corresponda:

☐ RECLAMO (Disconformidad con el servicio contratado)	☐ QUEJA (Malestar con la atención recibida)
--	--

C. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O SITUACIÓN

Indicar el servicio, actividad, beneficio o situación respecto de la cual presenta el reclamo o queja:

☐ Membresía / activación de cuenta	☐ Código de Participación
☐ Pago / cobro / facturación	☐ Contenido exclusivo
☐ Evento presencial / Car Meet	☐ Comunidad WhatsApp
☐ Proceso de selección del Miembro Beneficiario	☐ Entrega del vehículo
☐ Atención al usuario	☐ Otro (especificar en sección D)

D. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O QUEJA

Describir de manera clara y precisa los hechos que motivan la presentación, incluyendo fechas, montos involucrados y cualquier referencia relevante (número de transacción, Charge ID, código de participación, etc.):

—

—

—

—

E. PEDIDO DEL CONSUMIDOR

Indicar la solución o medida que considera adecuada respecto de la situación reportada:

—

—

F. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

Indicar si adjunta documentación de respaldo (capturas de pantalla, correos, comprobantes, etc.):

☐ No adjunto documentación adicional.

☐ Adjunto los siguientes documentos:

—

—

G. DECLARACIÓN DEL CONSUMIDOR

Mediante el envío o firma del presente formulario, el consumidor declara:

- a) Que la información proporcionada es verdadera y verificable.
- b) Que comprende el contenido de su presentación.

c) Que autoriza el tratamiento de sus datos personales para la gestión y atención del presente caso, conforme a la Política de Privacidad de LEGADO.

Firma del consumidor

Fecha de presentación (DD/MM/AAAA)

CAPÍTULO 6

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Auto TV Comercial S.A.C. atenderá los reclamos y quejas registrados conforme a los plazos establecidos por la Ley N.º 29571 — Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Confirmación de recepción: dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al registro.

Atención de consultas generales: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.

Resolución de reclamos formales: dentro de los plazos establecidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La respuesta será remitida al correo electrónico proporcionado por el consumidor. La presentación de un reclamo no suspende ni modifica las condiciones aplicables a la Membresía activa, salvo disposición legal expresa o acuerdo entre las partes.

CAPÍTULO 7

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Una vez registrado el reclamo o queja, el sistema generará una constancia de recepción que incluirá:

- a) Número de caso asignado.
- b) Fecha y hora de recepción.
- c) Resumen de la presentación registrada.
- d) Plazo estimado de respuesta.

La constancia de recepción será enviada al correo electrónico del consumidor y servirá como evidencia del registro efectuado. No implica aceptación de los hechos descritos ni reconocimiento de responsabilidad por parte del Organizador.

CAPÍTULO 8

INSTANCIAS ADICIONALES

Sin perjuicio del presente Libro de Reclamaciones, el consumidor podrá dirigirse a las siguientes instancias:

INDECOPI — Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual:

Autoridad peruana de protección al consumidor. Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima.
www.indecopi.gob.pe | Línea gratuita: 0800-4-4040.

ANPD — Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales:

Para reclamos relacionados específicamente con el tratamiento de datos personales.
www.gob.pe/anpd

AUTO TV COMERCIAL S.A.C. — COMUNIDAD LEGADO

Libro de Reclamaciones Virtual — Versión 1.0 — Vigente desde el 17 de junio de 2026
reclamaciones@autotvperu.com | legadokikeperez.com/libro-reclamaciones