

## **MANUAL DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE** **“LATAM TRADE CAPITAL PERÚ S.A.C.”**

A continuación, encontrará el Manual de Atención de Reclamaciones del Sitio web <https://www.latamtradecapital.com> (en adelante, la “Plataforma”), el cual forma un contrato entre Latam Trade Capital Perú S.A.C., con R.U.C. N° 20602274021 (en adelante, “LTC”) y el cliente (en adelante, el/los “Cliente/s”).

### **¿Quiénes pueden acceder al libro de reclamaciones?**

Cualquier persona natural o jurídica que se sienta afectada por la atención de los servicios de LTC.

### **¿Cuál es el plazo de atención y respuesta del reclamo?**

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 31435 mediante la cual se modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571 (en adelante, el “Código”), LTC cuenta con un plazo de quince (15) días hábiles para la atención de los reclamos de los Clientes. Este plazo es improrrogable y aplica únicamente para los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones.

### **Uso del Libro de Reclamaciones**

En cumplimiento del artículo 150° del Código, LTC pone a disposición del Cliente, el Libro de Reclamaciones.

El Cliente deberá presentar su queja o reclamo por escrito a través de nuestro Libro de reclamaciones físico, ubicado en Av. Santo Toribio, Vía central 125 N° 173 (Edificio Real 8, Piso 11, Oficina 1101-A), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.