



## **I. Propósito**

Uno de los principales objetivos en Viva Negocio Inmobiliario S.A. (“VIVA”) es establecer relaciones satisfactorias con los clientes que han depositado su confianza en nuestros productos y servicios. Asimismo, VIVA busca constantemente abrir las puertas a nuevos proyectos inmobiliarios siempre respetando nuestros principales valores: cumplimiento, calidad, seriedad y eficacia. Es por ello que las políticas y procedimientos implementados en nuestra empresa se encuentran orientados a garantizar el fiel cumplimiento de la normativa existente en protección al consumidor y publicidad comercial.

A través de la presente política, procuramos prevenir, identificar, monitorear y eliminar de manera oportuna aquellas acciones que pudiesen lesionar las obligaciones contenidas en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (“CODECO”), en el Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal (“LRCD”) y/o en otros documentos normativos, reglamentarios y jurisprudenciales relacionados y que nos sea aplicables.

Así, en atención a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, VIVA de manera voluntaria implementa al desarrollo de su negocio la presente política de cumplimiento obligatorio.

## **II. Alcance**

La presente política resulta de cumplimiento obligatorio para todos nuestros directores, gerentes, ejecutivos, trabajadores y colaboradores, sin importar nacionalidad, condición contractual o lugar de residencia. De igual forma, su alcance se extiende a los proveedores, contratistas, agentes y terceros que pudiesen representar o actuar en nombre de VIVA.

## **III. Documentos de referencia**

- Lineamientos Generales de Atención al Cliente, donde se encuentran los siguientes procedimientos: (i) Procedimiento para la atención de reclamos dentro del plazo legal; y, (ii) Procedimiento para la devolución de dinero en un plazo oportuno (“Lineamientos de Atención al Cliente”)



- Procedimiento para la atención de reclamos de post venta (“Atención de Reclamos Post venta”).
- Formulario de autorización para el envío de publicidad (“Formulario de Autorización”).
- Check list con información a ser entregada en la etapa precontractual y contractual (“Check List”).

#### **IV. Política**

A través de la presente política, VIVA se compromete a brindar cabal cumplimiento a las obligaciones estipuladas en el CODECO y en la LRCD, buscando especialmente prevenir, identificar, monitorear y eliminar de manera oportuna aquellos riesgos propios del sector que han sido identificados en nuestra matriz de riesgos.

La referida matriz de riesgos ha sido elaborada luego de un levantamiento exhaustivo de información, revisión documental, entrevistas, cuestionarios, clasificación, verificación de controles, entre otros, en donde se han involucrado a las distintas áreas correspondientes del negocio, entre ellas, legal, comercial, postventa, atención al cliente, administración de contratos, operaciones, proyectos y rentas.

Así, VIVA se compromete especialmente a:

- Obtener consentimiento de los consumidores de manera previa al envío de publicidad comercial. Para ello, se cumple con implementar formularios físicos y virtuales en los que los consumidores brinden su autorización expresa.
- Poner a disposición de los consumidores toda la información requerida durante la etapa precontractual y contractual de la adquisición de inmuebles, según lo dispuesto en los artículos 77° y 78° del CODECO. Para ello, se cumple con implementar mecanismos en los que se pone en conocimiento de nuestros trabajadores el Check List de cada uno de los documentos que deben ser entregados a los consumidores ya sea de forma física y/o virtual.
- Contar con el Libro de Reclamaciones en todos nuestros establecimientos comerciales y en nuestra página web, cumpliendo con las indicaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Informar sobre los canales para la atención de quejas, reclamos



**POLÍTICA EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
PUBLICIDAD**

Fecha:  
11.04.2022  
Versión: 2.0

o denuncias ante las autoridades competentes en todos nuestros establecimientos comerciales y en nuestra página web.

- Revisar periódicamente los contratos de reserva de inmuebles, así como los contratos de compraventa a efectos de evitar incurrir en la consignación de cláusulas abusivas. A tales efectos, se deja constancias de los contratos revisados.
- No incurrir en actos o prácticas discriminatorias. Para ello, se cumple con capacitar, mediante sesiones o material instructivo, a todo el personal de VIVA o a todo aquel que actúe en representación de VIVA.
- Aplicar correctamente las garantías legales y explícitas. Para ello se cumple con capacitar oportunamente al personal de VIVA y poner en su conocimiento los Manuales de Propietario y/o Manuales de Mantenimiento que se entregan a los consumidores que adquieren inmuebles.
- Atender los reclamos y/o solicitudes y/o quejas de información dentro del plazo máximo de 15 días hábiles de recibidos estos, los cuales serán improrrogables. Para ello, se cumple con implementar procedimientos internos que refuerzan el flujo entre las áreas encargadas de brindar respuesta a lo solicitado, de acuerdo a los Lineamiento de Atención al Cliente y Atención de Reclamos Post venta
- Realizar publicidad cumpliendo los requisitos establecidos en el CODECO y en la LRCO. Especialmente deberá tenerse en cuenta que toda publicidad escrita de bien futuro deberá consignar la información estipulada en el artículo 77 del CODECO; toda promoción de ventas deberá consignar stock, plazo y restricciones aplicables; y, toda publicidad testimonial deberá ser verás y contar con el sustento respectivo. Para ello, se cumple con implementar procedimientos internos destinados a revisar, de manera previa, que la publicidad a ser difundida cumpla adecuadamente la normativa aplicable.
- Mantener actualizada nuestra página web con la información relevante respecto de cada proyecto publicitada en esta. Por ello, se cumple con implementar mecanismos para su revisión periódica.



**POLÍTICA EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
PUBLICIDAD**

Fecha:  
11.04.2022  
Versión: 2.0

- Cumplir con la normativa complementaria en materia de seguridad y consumo en centros comerciales. Para ello, el área encargada revisa periódicamente que se dé cumplimiento a la requerido en la Ley N° 30200, dejando constancia de ello.

## **V. Educación al personal**

VIVA se compromete a entrenar a su personal y a las personas que actúen en su representación a efectos de dar cumplimiento al CODECO, a la LRCD y en especial a la presente política.

A tales efectos, VIVA deberá:

- Poner en conocimiento de sus trabajadores y los terceros que actúen en su representación, la presente política para que sea leída e interiorizada. En caso de duda o comentarios estos deberán ser atendidos por el área legal de VIVA.
- Realizar capacitaciones sobre la normativa de consumo y publicidad, a efectos de interiorizar a su personal y a los terceros que actúan en su representación sobre la importancia del presente programa de cumplimiento y del respeto de la normativa.

Dichas capacitaciones se realizarán de manera anual, siendo obligatorio para el nuevo personal y el personal que tenga contacto con los clientes. Se dejará constancia de las personas encargadas del dictado de las capacitaciones y del material utilizado para desarrollar el contenido temático dictado, el cual deberá atender las necesidades propias del giro del negocio de VIVA y las áreas que deberán asistir a las capacitaciones. Asimismo, se custodiará la evidencia sobre las evaluaciones que se realicen para asegurar el nivel de conocimiento de los trabajadores con respecto de la legislación, las políticas de la empresa y otros procedimientos relacionados de esta Política.

La capacitación también está referida a la difusión de mensajes vinculados con el contenido del Programa de Cumplimiento, a través de correos electrónicos, mensajes de intranet, materiales informativos, entre otros.

## **VI. Monitoreo, auditoría y reporte de eventuales incumplimientos**



VIVA efectuará monitoreos periódicamente, de acuerdo al plan de auditoría interna. Ello, con la finalidad de verificar y detectar de manera oportuna la ejecución efectiva del presente programa de cumplimiento, permitiendo realizar un control de daño interno. Se dejará constancia de dicho monitoreo, así como de la necesidad de mejora de los procedimientos o la modificación de la presente política, de resultar ello necesario.

VIVA efectuará auditorías periódicamente, de acuerdo al plan de auditoría interna, a efectos de realizar una evaluación de resultados de la presente política. Se dejará constancia de la ejecución efectiva del presente programa, así como de la normativa en consumo y publicidad.

Sin perjuicio de lo señalado, los monitoreos y auditorías podrán llevarse a cabo antes del plazo previamente indicado por requerimiento del Directorio, el área legal, los funcionarios responsables de las áreas a las que les resulta de aplicación la presente política y que fueron designados por el Directorio, cambios en la normativa de consumo o publicidad, revisión y mejora de procedimientos de la empresa.

## **VII. Mecanismos de disciplina**

El incumplimiento a la normativa de consumo, publicidad o la presente política genera las siguientes sanciones a los trabajadores de VIVA, de acuerdo al Régimen disciplinario del Reglamento Interno de Trabajo de VIVA:

1. Amonestación verbal
2. Amonestación escrita
3. Suspensión
4. Despido

En caso de algún tercero que actúe en representación de VIVA y que incumpla con la normativa de consumo, publicidad o la presente política se aplicarán una penalidad que estará pactada en el contrato de servicio que se suscriba con dicho tercero.

## **VIII. Responsables**

El Directorio es el responsable de aprobar y supervisar el cumplimiento de la presente política. A tales efectos, el Directorio se encargará de designar a los funcionarios responsables de las áreas a las que le



**POLÍTICA EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
PUBLICIDAD**

Fecha:  
11.04.2022  
Versión: 2.0


resulten aplicable los lineamientos aquí establecidos con la finalidad de incorporar los mecanismos de vigilancia que permitan monitorear y detectar las posibles contingencias que puedan surgir en su ejecución, para aplicar los mecanismos correctivos y preventivos necesarios de manera oportuna.

Todos los trabajadores de VIVA y aquellas personas que actúan en representación de VIVA se comprometen a dar fiel cumplimiento al CODECO y a la LRCD en especial a aquellas conductas expresadas en el apartado V del presente documento. Nadie, independientemente de su cargo, puede solicitar infringir estas directrices, ni tampoco puede justificar una conducta impropia escudándose en una orden superior o en el desconocimiento.

Por último, el Directorio aprueba, a solicitud de los funcionarios responsables, el presupuesto necesario para asegurar la disponibilidad de recursos destinados a implementar y mejorar la presente política.

**Control de documento**

<b>Documento</b>	<b>Versión 1.0</b>	<b>Política en materia de protección al consumidor y publicidad</b>	
<b>Elaborado por</b>	Gerencia Legal VIVA	<b>Fecha de Revisión</b>	07.09.2021
<b>Revisado por</b>	Gerencia Legal VIVA, Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, Jefatura de Atención al Cliente y Post Venta.	<b>Fecha de Revisión</b>	11.01.2022
<b>Aprobado para publicación por</b>	Representante del Gerente General y Directorio de VIVA	<b>Fecha de Aprobación</b>	25.01.2022

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 1 de 10

## **1. OBJETIVO**

El objetivo de este documento es establecer los lineamientos o pautas que se debe seguir en el área de atención al cliente de la empresa manteniendo la calidad en el servicio.

## **2. ALCANCE**

Lo indicado en el presente documento debe de ser aplicado en la gestión de todas las atenciones que brinde el área de Experiencia al Cliente.

## **3. LINEAMIENTOS GENERALES**

### **3.1. Marco Legal**

Los servicios de Atención al Cliente, se rige por:

La Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “CODECO”)


### **3.2. Canales de Atención**

Los canales oficiales para el registro de atenciones son: el correo general de atención al cliente ([atencionalcliente@viva.com.pe](mailto:atencionalcliente@viva.com.pe)), el call center y el libro de reclamaciones virtual y físico. Estos medios de comunicación se pueden encontrar en la página web oficial de la empresa, se menciona en el documento de reserva, se puede acceder mediante los códigos QR publicados en las salas de ventas, se mencionan en las charlas previas a la entrega de los inmuebles y en el manual del propietario el día de la entrega del bien. Para el caso del libro de reclamaciones virtual, este se encuentra en la página web y el libro de reclamaciones físico se encuentra en las salas de venta de cada proyecto y en la oficina principal.

Las cartas notariales se reciben solo en mesa de partes de la oficina principal, las cuales se enviarán a ATC digitalizadas.

### **3.3. Registro de Atención**

Toda consulta, reclamo y/o solicitud ingresada por los canales regulares se registra en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 2 de 10

En caso el cliente se comunique directamente con un área en específico, estas deben informarle al cliente que debe contactarse a través de los canales oficiales.

La recopilación de información, las gestiones realizadas y las comunicaciones internas y con los clientes deben ser cargadas a la plataforma SPERANT, en la bitácora de cada solicitud. Esto con el fin de tener toda la información centralizada y poder mantener un historial de las atenciones de los clientes.

### 3.4. Respuesta de Atención

#### 3.4.1. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta ante cualquier consulta, reclamo o solicitud no debe exceder los 15 días hábiles. Si bien esto no significa que la atención se dé por cerrada, la respuesta debe contemplar las acciones a tomar y/o la información necesaria para atender al cliente.

Cabe mencionar que por reclamo se entiende al que el cliente ingresa mediante los canales de atención de la empresa, así como al libro de reclamaciones virtual y/o en físico de la empresa.

El periodo o tiempo de respuesta se contabiliza ni bien se ingresa la consulta, reclamo y/o solicitud del cliente en el sistema y este recibe el código de atención respectivo.

#### 3.4.2. Proceso de Atención – Solicitud regular


El proceso regular de atención de un(a) consulta, reclamo y/o solicitud presentados al área de atención al cliente no debería de exceder de 15 días hábiles, contados desde que se presenta a la empresa. Para su respuesta y/o cierre se considera lo siguiente:

- a. Derivación del caso: Luego del registro de la consulta, reclamo y/o solicitud en el sistema se envía la información del caso al área responsable para iniciar el proceso de atención. Dependiendo de la categoría se considera comunicar el caso a más de un área para recabar la información para emitir la respuesta.

\*Derivar el caso debe tomar máximo 2 días hábiles

- b. Seguimiento: Una vez las áreas pertinentes toman conocimiento del caso los integrantes del equipo de ATC hacen seguimiento de los casos, ya sea de manera puntual o por medio de reuniones semanales con los equipos de cada proyecto.



	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 3 de 10

Durante este proceso se puede dar una primera respuesta al cliente en caso haya gestiones pendientes a realizar, pero se mantiene el caso abierto hasta que estas se regularicen.

\*El seguimiento del caso debe tomar máximo 10 días hábiles

- c. Comunicación al cliente: Una vez recibida la información referente al caso y se hayan concretado las gestiones por las áreas responsables el equipo de ATC envía un comunicado al cliente con el fin de brindar la respuesta a su consulta, reclamo y/o solicitud. Dicha comunicación debe adjuntarse como constancia de cierre del caso en el sistema.

\*El cierre se debe dar máximo 3 días hábiles luego de recibir la información de las áreas respectivas.

### 3.4.3. Proceso de Atención – Devolución de cheques (En estado de reserva)


El proceso regular de atención a solicitudes de devolución de cheques no debería de exceder de 30 días calendarios para su cierre, pero se debe comunicar la procedencia o no procedencia de la solicitud en un plazo no mayor a 15 días hábiles para lo que se considera lo siguiente:

- a. Derivación del caso: Luego de que el asesor inmobiliario, Call Center o el equipo de ATC registra la solicitud en la plataforma se debe enviar toda la información recopilada al Supervisor de Ventas, quien será asignado al caso en el sistema para el análisis del caso.

\*Derivar el caso debe tomar máximo 1 día hábil

- b. Aprobación de la solicitud: El Supervisor de Ventas determina si corresponde o no la devolución del monto de la reserva. En caso proceda la devolución el Supervisor dará caída a la compra en el sistema y asignará al área de Administración de Contratos, de lo contrario se iniciará el proceso contable regular y se liberará la UI. En caso la devolución proceda o no, se le comunicará al cliente la decisión tomada sobre su solicitud y los motivos por los cuales se llegó a ella (paso “e” de no proceder).

\*La decisión para la devolución debe tomar máximo 3 días hábiles

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 4 de 10

c. Creación de cliente-proveedor: Una vez recibida notificación del sistema, el área de Administración de Contratos crea el cliente proveedor y sube el sustento de este para generar el asiento contable y asigna a Tesorería.

\*Las gestiones del área de contratos tienen un plazo máximo de 2 días hábiles, esto incluye el asiento generado por contabilidad.

d. Emisión de cheque/transferencia: El área de tesorería debe generar los pagos por concepto de devolución de reservas una vez a la semana como mínimo y cargar las constancias de las operaciones en el sistema. Una vez esto se realice se asigna al equipo de ATC.

\*La emisión de las devoluciones tienen como plazo máximo 7 días hábiles.

e. Comunicación de cierre de atención: El área de Atención al Cliente verifica que la devolución se haya emitido correctamente y envía la comunicación respectiva al cliente con las indicaciones necesarias para el cobro del cheque o los datos de la operación, en caso la devolución haya sido por medio de una transferencia. Dicha comunicación se adjunta en la bitácora de la solicitud y se cierra el caso.

\*El envío del comunicado por medio de un correo electrónico se debe dar en un plazo máximo de 2 días hábiles una vez cargada la constancia de pago.


#### **3.4.4. Proceso de Atención – Devolución de cheques (CCV firmado)**

El proceso regular de atención a solicitudes de devolución de cheques no debería de exceder de 30 días calendarios para su cierre, pero se debe comunicar la procedencia o no procedencia de la solicitud en un plazo no mayor a 15 días hábiles para lo que se considera lo siguiente:

a. Derivación del caso: Luego de que el asesor inmobiliario, Call Center o el equipo de ATC registra la solicitud en la plataforma se debe enviar toda la información recopilada al Supervisor de Ventas, quien será asignado al caso en el sistema para el análisis del caso.

\*Derivar el caso debe tomar máximo 1 día hábil

b. Validación de información: El Supervisor de Ventas validará la información brindada por el cliente, el asesor inmobiliario y el banco, agregando así sus comentarios y el

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 5 de 10

historial del cliente. Asimismo, asignará al Gerente del Proyecto para la aprobación del proceso a tomar.

\*La validación de la información debe tomar máximo 3 día hábil

c. Aprobación de la solicitud: El Gerente del Proyecto determina si corresponde o no la devolución del monto de la reserva. En caso proceda la devolución el Gerente solicitará la caída a la compra en el sistema y asignará al área de Administración de Contratos, de lo contrario se iniciará el proceso contable regular y se liberará la UI. En caso la devolución proceda o no, se le comunicará al cliente la decisión tomada sobre su solicitud y los motivos por los cuales se llegó a ella (paso “k” de no proceder).

\*La decisión para autorizar la devolución debe tomar máximo 1 día hábil

d. Elaboración de Resolución del CCV: Una vez recibida notificación del sistema, el área de Administración de Contratos validará el monto a devolver y emitirá la adenda de resolución, la cual deberá cargarse en la bitácora de la solicitud, enviarse al asesor inmobiliario y asignar al área Comercial.

\*La elaboración de la resolución tiene como plazo máximo de 2 días hábiles

e. Recepción de Resolución: Una vez recibida la adenda de resolución del CCV, el asesor comercial debe pactar con el cliente una fecha para la firma del documento. Debe adjuntar la comunicación donde se pacta la fecha para la toma de la firma.

\*No hay un plazo estimado, dependerá de la disponibilidad del cliente


f. Firma de Resolución por el cliente: El cliente debe cumplir con firmar el documento en la fecha pactada con el asesor inmobiliario.

\*No hay un plazo estimado, dependerá de la disponibilidad del cliente

g. Envío de Resolución firmada: Una vez se firma la adenda de resolución por el cliente, el asesor inmobiliario debe cargar la resolución firmada en la bitácora y asignar al Supervisor de Ventas.

\*La elaboración de la resolución tiene como plazo máximo de 1 día hábil

h. Validación de la Resolución: Una vez recibida notificación del sistema, el Supervisor de Ventas valida la adenda de resolución y la firma del cliente en ella.

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 6 de 10

Una vez validado se asigna al área de Administración de Contratos para iniciar con el proceso de caída.

\*Las gestiones del Supervisor de Ventas tienen un plazo máximo de 1 día hábil

i. Creación de cliente-proveedor: Una vez recibida notificación del sistema, el área de Administración de Contratos crea el cliente proveedor y sube el sustento de este para generar el asiento contable y asigna a Tesorería.

\*Las gestiones del área de contratos tienen un plazo máximo de 2 días hábiles, esto incluye el asiento generado por contabilidad.

j. Emisión de cheque/transferencia: El área de tesorería debe generar los pagos por concepto de devolución de reservas una vez a la semana como mínimo y cargar las constancias de las operaciones en el sistema. Una vez esto se realice se asigna al equipo de ATC.

\*La emisión de las devoluciones tienen como plazo máximo 7 días hábiles


k. Comunicación de cierre de atención: El área de Atención al Cliente verifica que la devolución se haya emitido correctamente y envía la comunicación respectiva al cliente con las indicaciones necesarias para el cobro del cheque o los datos se la operación, en caso la devolución haya sido por medio de una transferencia. Dicha comunicación se adjunta en la bitácora de la solicitud y se cierra el caso.

\*El envío del comunicado por medio de un correo electrónico se debe dar en un plazo máximo de 2 días hábiles una vez cargada la constancia de pago.

### **3.4.5. Proceso de Atención – Reclamos del Libro de Reclamaciones**

El proceso de atención a un reclamo presentado por este medio no debería de exceder de 15 días hábiles, contados desde su presentación, para su respuesta y posterior cierre de ser el caso. Para los reclamos del libro de reclamaciones físico estos deben ser enviados digitalmente al área de ATC y no sobrepasar el plazo de 3 días hábiles.

- a. Derivación del caso: Luego del registro de la consulta, reclamo y/o solicitud en el sistema se envía la información del caso al área responsable para iniciar el proceso de atención. Dependiendo de la categoría se considera comunicar el caso a más de un área para recabar la información para emitir la respuesta.

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 7 de 10

\*Derivar el caso debe tomar máximo 3 días hábiles, que se contabilizan desde que se presenta el reclamo.

- b. Seguimiento: Una vez las áreas pertinentes toman conocimiento del caso los integrantes del equipo de ATC hacen seguimiento, ya sea de manera puntual o por medio de reuniones semanales con los equipos de cada proyecto. Durante este proceso se puede dar una primera respuesta al cliente en caso haya gestiones pendientes a realizar, pero se mantiene el caso abierto hasta que estas se regularicen.

\*El seguimiento del caso debe tomar máximo 15 días hábiles, pero para dar una primera respuesta se considerarán como máximo 7 días hábiles

- c. Comunicación al cliente: Una vez recibida la información referente al caso y se hayan concretado las gestiones por las áreas responsables el equipo de ATC envía un comunicado al cliente haciendo mención al código del reclamo del libro de reclamaciones con el fin de brindar la respuesta final a este. Dicha comunicación debe adjuntarse como constancia de cierre del caso en el sistema.


\*El cierre se debe dar máximo en 2 días hábiles. Lo mismo para la primera respuesta enviada al cliente

### 3.4.6. Proceso de Atención – Cartas notariales

El proceso de atención de consultas, reclamos y/o solicitudes por medio de cartas notariales no debería de exceder de 15 días hábiles, contados desde su recepción en mesa de partes. El responsable de la respuesta a la carta notarial del cliente es el equipo del proyecto, quienes mantienen en copia a ATC para el registro del caso y guardar las comunicaciones y gestiones en el sistema.

- a. Recepción de la carta notarial: Una vez se presenta la carta en mesa de partes. Esta la envía a la Auxiliar de Control Documentario, quien se encarga de enviarla digitalizada al jefe y/o gerente del proyecto a quien va dirigido y a ATC.

\*La recepción y envío de la carta al responsable del proyecto debe tomar máximo 3 días hábiles, que se contabilizan desde la recepción de la carta.

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 8 de 10

b. Recopilación de información: Luego del registro de la consulta, reclamo y/o solicitud por medio de la carta notarial en el sistema ATC reúne y envía la información vinculada al caso al equipo del proyecto y a las áreas pertinentes para iniciar el proceso de atención.

\*El envío de la información debe tomar máximo 2 días hábiles.

c. Seguimiento: Una vez las áreas pertinentes toman conocimiento del caso los integrantes del equipo de ATC hacen seguimiento, ya sea de manera puntual o por medio de reuniones semanales con los equipos de cada proyecto.


\*El seguimiento del caso debe tomar máximo 8 días hábiles

d. Respuesta a la carta notarial: Una vez concretadas las gestiones por las áreas pertinentes, los responsables del proyecto se encargan de redactar la carta notarial de respuesta para el cliente. La cual debe ser revisada y aprobada por el área legal. Una vez el documento no tenga observación se emitirá y firmará por el gerente del proyecto y se enviará a notaría para que sea enviada al cliente. Para cumplir con el tiempo establecido, ATC mandará la carta validada por las áreas y con las firmas correspondientes al cliente de manera virtual.

\*La respuesta por medio de carta notarial al cliente no debe exceder el plazo indicado de 2 días hábiles. Es decir, el envío de la carta digitalizada al cliente se debe dar dentro del periodo mencionado. Luego se hará entrega del original en físico por medio del courier de la notaría.

e. Cierre de atención: Una vez enviada la carta notarial de respuesta digitalizada al cliente, se adjunta el correo en la bitácora, pero el caso no se cierra hasta recibir el cargo de la recepción de la carta física por el cliente, con el fin de cerrar el caso en el sistema con un sustento que mantenga la misma formalidad.

\*No hay un plazo estimado, dependerá de la notaría, pero no debe exceder de los 15 días calendarios

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO</b>	Viva Negocio Inmobiliario
	<b>EXPERIENCIA AL CLIENTE</b>	Revision: 2
	<b>LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Fecha: 06/10/21 Página: 9 de 10

#### 4. Monitoreo

El seguimiento de los casos en la plataforma SPERANT se maneja a través asignaciones a cada usuario los cuales son notificados por medio de un correo electrónico. La centralización de las gestiones bajo el sistema permite un monitoreo más exacto del estado real de la atención. Se refuerza el seguimiento por medio de las siguientes actividades:

- Envío de reportes a las áreas con mayor cantidad de solicitudes asignadas
- Reunión semanal de seguimiento con cada Gerencia/Jefatura de Proyectos, donde se revisan uno a uno las solicitudes y se actualiza el estado o gestiones realizadas. Al finalizar se envía un correo con los acuerdos y responsabilidades de cada área.
- Envío de Panel semanal a todas las Gerencias de la empresa, donde se muestra el porcentaje de solicitudes abiertas por categoría, el volumen de estas según el área y el tiempo de atención.



## **Procedimiento de atención de reclamos dentro del plazo legal – Post Venta**

### **1.1. Respuesta de Atención**

#### **1.2.1. Tiempo de respuesta**

El tiempo de respuesta para la ejecución de los trabajos correctivos no deben de exceder los 30 días calendarios; como excepción al plazo indicado se encuentran aquellos trabajos que demanden de materiales o equipos cuyo tiempo de adquisición sea mayor (por escasez, importación, etc.) o aquellos trabajos que por su naturaleza o complejidad demanden de mayor tiempo.

Este período o tiempo de respuesta se contabiliza desde la recepción del requerimiento por uno de los canales de atención formales; en este proceso están relacionadas las áreas de ATC, PV y Obra; y esta última solo en el caso ésta estuviera en ejecución.

#### **1.2.2. Proceso de Atención**

En el proceso de atención post venta se consideran las siguientes etapas con su plazo de ejecución, en conjunto no deben de exceder los 30 días calendarios:

- a. **Inspección:** Después de que ATC coordina con el propietario una cita para la inspección de los requerimientos que cumplan con los requisitos del periodo de garantía; el profesional o supervisor responsable se apersona para realizar la constatación ocular del requerimiento y emitirá un juicio de lo observado y de acuerdo con los criterios técnicos y lineamientos del área definirá si PROCEDE o NO PROCEDE la atención.  
El desarrollo de este proceso debe estar dentro de los 14 días de admitido el requerimiento por Experiencia al Cliente.
- b. **Programación de la Atención:** La programación de los trabajos se puede realizar el mismo de la inspección o máximo hasta 3 días después de la inspección, ésta se hace de manera coordinada entre el Supervisor de PV y el propietario, a fin de definir las fechas y horarios para realizar los trabajos necesarios; en este caso se mencionará un tiempo estimado para el desarrollo de los trabajos.
- c. **Ejecución:** La ejecución de los trabajos se realizarán de acuerdo con la coordinación y disponibilidad de los propietarios, estos trabajos se encontrarán dentro del plazo de 30 días máximo de la recepción del requerimiento; podrá extenderse de manera excepcional si es que se necesitara algún material o procedimiento especial debidamente sustentado; o en el caso que el propietario no pueda recibir al personal en las fechas programadas.
- d. **Cierre:** El cierre de los trabajos se realiza mediante un ACTA de conformidad con la firma del propietario o una persona representante mayor de edad; a fin de dar finalizado los trabajos; este documento se debe adjuntar como sustento de cierre del requerimiento en la aplicación del SPERANT. Este proceso tiene como día limite el día 30, contado a partir de la recepción del requerimiento.



## **Modelo de autorización de envío de publicidad para “no clientes”**

**Nombres:**  
**Apellidos:**  
**DNI:**  
**Dirección:**  
**Teléfono:**  
**Correo electrónico:**

### **Consentimiento para envío de publicidad - Módulo físico**

De conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, VIVA NEGOCIO INMOBILIARIO S.A. (“VIVA”) solicita su consentimiento para el envío de publicidad, según el siguiente detalle:

#### **1. ASPECTOS GENERALES**

VIVA, identificada con RUC N° 20493040643, con domicilio en Av. Petit Thouars N° 4957, piso 2, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, es titular del banco de datos personales “PUBLICIDAD Y MARKETING” con Código de Registro N° 08309, en el cual se almacenará y tratará su información con ajuste a lo establecido por la Ley y su Reglamento.

#### **2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

VIVA tratará sus datos personales para el envío de publicidad.

#### **3. TRANSFERENCIAS Y DESTINATARIOS**

Para la finalidad antes descrita, VIVA podrá valerse de encargados de tratamiento -algunos de los cuales se encuentran situados fuera del Perú- que han sido debidamente informados y que pueden ser consultados en todo momento en [www.viva.com.pe/inicio](http://www.viva.com.pe/inicio).

#### **4. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales recopilados serán conservados hasta por un plazo máximo de 10 años.

#### **5. EJERCICIOS DE DERECHOS**

El titular de los datos personales tiene el derecho de acceder a sus datos en posesión de VIVA; conocer las características de su tratamiento, rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; solicitar sean suprimidos o cancelados al considerarlos innecesarios para la finalidad previamente expuesta o bien oponerse a su tratamiento. El usuario podrá en todo momento revocar el consentimiento otorgado expresamente, tanto como limitar el uso de sus datos personales.

El usuario podrá enviar su solicitud de ejercicio de los derechos antes descritos en los términos que establece el Reglamento al correo electrónico [informes@viva.com.pe](mailto:informes@viva.com.pe) o dirigirse a las oficinas de VIVA ubicadas en Av. Petit Thouars Nro. 4957, Miraflores-Lima.

#### **6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

VIVA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el tratamiento de datos personales, proporcionará de forma razonable las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos personales de los usuarios evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

VIVA exigirá a los proveedores de servicios que contratan, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los datos personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como encargados.

Los datos personales suministrados por el usuario son tratados con total confidencialidad por parte de VIVA y los colaboradores que intervienen en el tratamiento de los datos personales, bajo las condiciones que se indican en este documento.

---

FIRMA

**Modelo de autorización de envío de publicidad para “clientes” (utilizar junto con la reserva)**

**CLÁUSULA ADICIONAL: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

VIVA almacenará los datos personales de EL CLIENTE en su base de datos de “Clientes” inscrita con Código de Registro N° 08310, cumpliendo para ello con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Los datos personales de EL CLIENTE serán tratados para dar cumplimiento al presente Contrato. Asimismo, únicamente en caso EL CLIENTE lo autorice podrá enviársele publicidad e incorporar su información en la base de datos de “Publicidad y Marketing” inscrita con Código de Registro N° 08309. Para ello, EL CLIENTE deberá manifestar su consentimiento expreso a continuación:

Sí acepto

No acepto

EL CLIENTE declara que ha sido informado que para el tratamiento de su información VIVA podrá valerse de encargados -algunos de los cuales se encuentran situados fuera del Perú- y el detalle de estos. Asimismo, EL CLIENTE ha sido informado que podrá consultar en todo momento la lista de encargados en la página web <https://www.viva.com.pe>.

VIVA almacenará la información de EL CLIENTE por el plazo de 10 años. EL CLIENTE podrá hacer uso de los derechos que le otorga la normativa de protección de datos personales mediante una solicitud dirigida al correo electrónico [informes@viva.com.pe](mailto:informes@viva.com.pe) o a las oficinas de VIVA ubicadas en Av. Petit Thouars Nro. 4957, Miraflores-Lima.

---

EL CLIENTE

## CHECK LIST CON INFORMACIÓN A SER ENTREGADA EN LA ETAPA PRE CONTRACTUAL

REQUISITO	Comentario Legal	CUMPLE	UBICACIÓN
<b>77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:</b>			
a) La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.			
b) Descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble.			
c) Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.			
d) La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor.			
e) La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi.	En el anexo informativo se puede usar un texto que diga: "El cliente declara conocer la existencia de la central (...)" y, en el portal de transparencia, se podría colocar el link de dicha central: <a href="https://tramites.vivienda.gob.pe/Centralinformacion/">https://tramites.vivienda.gob.pe/Centralinformacion/</a> (este link también debe estar en el portal de transparencia de cada proyecto). Respecto al registro de infracciones y sanciones y el portal de Mira a Quién le Compras, en el anexo informativo podría usarse un texto que diga: El Cliente declara conocer la existencia del registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del Código de Protección al Consumidor a cargo del Indecopi, el cual está a disposición del Cliente a través del portal Mira a Quién le Compras: <a href="https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio">https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio</a> .		
f) Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento.	Este aviso se coordinó hace un tiempo con Charito. Verificar que esté colgado en todas las salas de ventas.		
<b>77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato, considerando los aspectos siguientes:</b>			
a) Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.			
b) Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.			

c) Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.			
d) Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.			
e) Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo, moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.			
f) Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.			
g) Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Documento Nacional de Identidad (DNI), de ser el caso.			
h) Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.			
i) Vigencia de la oferta.			
j) Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (HR), Predio Urbano (PU), acreditación de no adeudo de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.			
<b>77.3 Cuando el financiamiento del precio de venta o parte de este sea ofrecido directamente por el proveedor, debe informar previa y detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente: (lotes)</b>			
a. El monto de los intereses y las tasas de interés aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.			
b. El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiera.			
c. El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.			
d. La cantidad total a pagar por el inmueble, incluyendo el precio al contado más los intereses y gastos administrativos.			

e. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.			
f. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.			
g. Cualquier otra información que sea relevante.			

**77.4 En caso de que el financiamiento del precio de venta o parte de este sea otorgado por una entidad financiera, es esta la que detalla las condiciones de aquel de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código y de las emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.**

## CHECK LIST CON INFORMACIÓN A SER ENTREGADA EN LA ETAPA CONTRACTUAL

**78.1 Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:**

Requisito	Cumple	Contrato Vivienda	Contrato Lotes
a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.			
b. Identificación del inmueble materia de venta.			
c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.			
d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble			
e. Precio de venta del inmueble ofertado.			
f. Forma de pago y plazo.			
g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.			
h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.			

i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.			
j. Mecanismos para la solución de controversias.			
<b>78.2 A la firma de los contratos de compraventa, debe entregarse al comprador la siguiente información:</b>			
<p>I. Cuando se trate de bienes futuros:</p> <p>a. Lotes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habilitación urbana.</li> <li>- Plano de la lotización, en el que se detalle la ubicación del lote.</li> <li>- Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas.</li> <li>- Características de la habilitación urbana.</li> </ul> <p>b. Edificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación del anteproyecto o proyecto.</li> <li>- Plano de distribución.</li> <li>- Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes.</li> </ul>			



<p>II. Cuando se trate de bienes terminados -lotes o edificaciones-, copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, entregándose esto último a la junta de propietarios respectiva.</p>			
--	--	--	--

## CHECK LIST PARA PUBLICIDAD

REQUISITO	Comentario Legal	CUMPLE
Colocar el término "foto referencial" en aquellas fotografías hechas a computadora.	-	
Incluir en toda publicidad un link que dirija a los consumidores a una página web en la cual se encuentre toda la información correspondiente a los artículos 76 y 77 del CODECO.	Ver check list con información a ser entregada en la etapa precontractual (ahí se encuentran la información mínima según los artículos 76 y 77 del CODECO).	
Colocar texto legal en toda la publicidad realizada en función al tipo de publicidad que se va a realizar (promoción, descuentos, cuota, etc.).	<p>Para promoción, es obligatoria colocar la vigencia y stock. Asimismo, cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.</p> <p>En caso de ofertas, promociones, rebajas o descuentos, el consumidor puede utilizar indistintamente cualquier medio de pago, salvo que el proveedor ponga en su conocimiento, de manera previa y destacada, las condiciones, restricciones y forma de pago.</p>	

Gestionar firma de una declaración jurada con los clientes que participan en los videos publicitarios sobre la veracidad de la información brindada en los testimonios.

Se deberá solicitar a legal el modelo de declaración jurada.