

## Términos y Condiciones de Uso del Chatbot Legal

*Fecha de entrada en vigor: 27/03/2025*

### 1. Objeto del Servicio

INCLUB WORLD S.A.C., identificada con RUC N° 20608425871, constituida y regida bajo las leyes de la República del Perú, con domicilio legal en Mz. B Lote 72, Tercera Etapa Cieneguilla, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por el Sr. Omar Fernando Urteaga Cabrera, con D.N.I. N° 41958311, (en adelante, "INCLUB"), pone a disposición de los usuarios el servicio de asistencia virtual mediante chatbot enfocado en la orientación legal para la legalización de documentos ante notaría peruana (en adelante, el "Servicio" o "Chatbot Legal").

El objeto de los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") es regular el uso del Servicio. A través del Chatbot Legal, INCLUB brinda a los usuarios información y orientación jurídica de carácter general relacionada con la legalización notarial de documentos (especialmente contratos y certificados de acciones), facilitando el proceso y proporcionando soporte durante el trámite. Estos Términos establecen los derechos y obligaciones tanto de INCLUB como de los usuarios al acceder y utilizar el Servicio.

### 2. Ámbito de Aplicación

Los presentes Términos se aplican a todos los usuarios del Servicio, sean ciudadanos peruanos o extranjeros, que utilicen el Chatbot Legal desde Perú o desde el extranjero. El Servicio está diseñado conforme a la normativa peruana y enfocado en trámites ante notarios públicos del Perú; por tanto, al utilizarlo, el usuario entiende y acepta que cualquier gestión o información proporcionada está sujeta a las leyes peruanas, independientemente de la nacionalidad o lugar de residencia del usuario.

El acceso o uso del Servicio por parte de cualquier persona (en adelante, el "Usuario") implica la plena aceptación de estos Términos y de nuestra Política de Privacidad vigente. Si el Usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, deberá abstenerse de utilizar el Chatbot Legal. En caso de que el Servicio se ofrezca en más de un idioma, la versión en español de estos Términos prevalecerá para todos los efectos.

### 3. Funcionalidades del Sistema

El Chatbot Legal ofrece a los Usuarios las siguientes funcionalidades principales para asistirlos en el proceso de legalización de documentos:

- **Información Legal Actualizada:** Brinda información jurídica general y actualizada sobre el proceso de legalización de documentos ante notario en el Perú. El Usuario recibirá orientación paso a paso sobre requisitos, procedimientos y normativas aplicables para legalizar contratos, certificados de acciones u otros documentos similares.
- **Formularios y Documentación:** Proporciona acceso a formularios, modelos de solicitudes y listados de documentos necesarios para llevar a cabo el trámite notarial de legalización. El Servicio puede guiar en el llenado de formularios requeridos y en la preparación de los documentos, asegurando que cumplan con las formalidades exigidas por la notaría.

- **Carga de Comprobantes de Pago:** Permite al Usuario cargar vouchers o comprobantes de pago correspondientes a los aranceles notariales de legalización y a servicios de envío de documentos. De este modo, el Usuario puede adjuntar evidencias de pago directamente en la plataforma para agilizar la verificación y seguimiento de su trámite.
- **Contacto Humano y Soporte:** Ofrece mecanismos de contacto con personal humano de soporte. Si el Usuario requiere asistencia adicional o tiene consultas específicas que el Chatbot no puede resolver, el sistema dispone de opciones para derivar la conversación a un agente humano, o proporcionar canales de comunicación (por ejemplo, correo electrónico o teléfono) para soporte personalizado. El soporte humano atenderá dudas jurídicas más complejas, verificará documentos si es necesario y orientará al Usuario en caso de incidencias durante el trámite.

Estas funcionalidades están destinadas a facilitar la experiencia del Usuario en la obtención de la legalización notarial de sus documentos, pero no sustituyen las etapas oficiales del trámite que deben cumplirse ante la notaría u otras autoridades competentes.

#### **4. Condiciones de Uso**

El uso del Chatbot Legal por parte del Usuario está sujeto a las siguientes condiciones y obligaciones:

- **Aceptación y Capacidad Legal:** Al interactuar con el Servicio, el Usuario declara ser mayor de edad (18 años cumplidos) o contar con capacidad legal suficiente según la ley aplicable, y acepta expresamente estos Términos y la Política de Privacidad de INCLUB. El Usuario se compromete a utilizar el Servicio de buena fe y conforme a la legislación vigente, absteniéndose de cualquier uso indebido.
- **Uso Adecuado y Finalidad Lícita:** El Usuario debe utilizar el Chatbot Legal únicamente para los fines previstos (orientación en trámites de legalización de documentos). Está estrictamente prohibido emplear el Servicio para realizar actividades ilícitas, enviar contenido difamatorio, obsceno, engañoso o que vulnere derechos de terceros, ni para ningún otro fin que no sea el de obtener información y asistencia relacionada con la legalización notarial de documentos.
- **Veracidad de la Información:** El Usuario se obliga a proporcionar información verdadera, exacta, actualizada y completa durante el uso del Servicio. Cualquier dato personal, documento o material que el Usuario facilite a través del Chatbot (por ejemplo, datos de identidad, copias de documentos, comprobantes de pago) deberá ser legítimo y pertenecer al propio Usuario o estar autorizado para su uso. El Usuario es responsable de la autenticidad y contenido de los documentos que desea legalizar; al cargarlos en el sistema, manifiesta que tiene el derecho y/o consentimiento necesario para usar y compartir dichos documentos y datos.
- **Resguardo de Credenciales y Seguridad:** En caso de que para acceder a ciertas funciones se provea al Usuario una cuenta o credenciales de acceso, éste será responsable de mantener la confidencialidad de dichas credenciales. El Usuario notificará de inmediato a INCLUB ante cualquier uso no autorizado de su cuenta o vulneración de seguridad. (Nota: Si el acceso es simplemente a través del chatbot sin registro formal, esta condición

podría no aplicar plenamente, pero en caso de futuras implementaciones de cuentas, rige esta obligación).

- **Prohibición de Ingeniería Inversa y Abuso:** El Usuario no deberá intentar vulnerar la seguridad, integridad o funcionamiento del Servicio. Queda prohibido realizar ingeniería inversa, modificar, descompilar el software del Chatbot, introducir virus, malware o cualquier código dañino, ni llevar a cabo acciones que sobrecarguen de manera desproporcionada la infraestructura del Servicio. Cualquier intento de acceder sin autorización a las bases de datos, servidores o sistemas asociados al Chatbot Legal se considerará una violación grave de estos Términos.
- **Respeto a la Propiedad Intelectual:** Todos los contenidos, textos, gráficos, logos, íconos, imágenes, software, bases de datos y demás elementos del Chatbot Legal están protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de INCLUB o de terceros licenciantes. El Usuario se compromete a utilizar dichos contenidos únicamente para los fines del Servicio y a no reproducir, distribuir, comunicar públicamente, transformar o emplearlos para fines comerciales sin autorización previa y por escrito de INCLUB. Queda prohibido suprimir u ocultar avisos de copyright, marcas de agua, marcas registradas u otros avisos de propiedad incorporados en la plataforma o en los materiales proporcionados.
- **Aviso sobre la Naturaleza de la Orientación Legal:** La información y orientación brindada por el Chatbot Legal es de carácter general y referencial, destinada a guiar al Usuario en el proceso de legalización de documentos. No constituye asesoría jurídica personalizada, opinión legal vinculante ni crea una relación abogado-cliente entre el Usuario e INCLUB. Para situaciones legales específicas o ante dudas sobre la aplicación de la ley a un caso concreto, se recomienda al Usuario buscar asesoramiento de un abogado titulado o dirigirse directamente a la notaría u autoridad competente. El Usuario entiende que las respuestas del Chatbot (o del personal de soporte) se basan en la información proporcionada y en la normativa vigente conocida, y por tanto deben ser contrastadas con la realidad de su caso particular antes de tomar decisiones.
- **Consecuencias del Incumplimiento:** El incumplimiento de estas Condiciones de Uso por parte del Usuario faculta a INCLUB para suspender o bloquear el acceso del Usuario al Servicio, de manera temporal o definitiva, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder. Si el uso indebido del Servicio por parte de un Usuario ocasiona daños a INCLUB o a terceros, el Usuario infractor podrá ser responsable de indemnizar por dichos daños conforme a la ley.

## **5. Política de Protección de Datos Personales**

La protección de los datos personales de los Usuarios es una prioridad para INCLUB. El tratamiento de la información personal del Usuario a través del Chatbot Legal se realiza en conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales del Perú y su Reglamento (D.S. N° 003-2013-JUS), así como de acuerdo a nuestra Política de Privacidad, la cual forma parte integral de estos Términos. A continuación, se resumen los lineamientos principales de nuestra política de protección de datos:

- **Datos Personales Recopilados:** Para brindar el Servicio, podremos solicitar o recolectar ciertos datos personales del Usuario, tales como nombre, número de documento de identidad (DNI, CE o pasaporte), nacionalidad, datos de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección) y copias o información contenida en los documentos que se buscan legalizar. Asimismo, el Chatbot puede registrar el historial de consultas o conversaciones mantenidas con el Usuario, así como ciertos datos técnicos (por ejemplo, dirección IP, tipo de dispositivo o navegador, fecha y hora de acceso), conforme a lo detallado en la Política de Privacidad. Todos los datos recopilados serán aquellos estrictamente necesarios y pertinentes para las finalidades del Servicio.
- **Finalidad del Tratamiento:** Los datos personales proporcionados por el Usuario serán utilizados única y exclusivamente para los fines legítimos vinculados a la prestación del Servicio de legalización de documentos. Esto incluye, entre otras finalidades: brindar la orientación legal solicitada, preparar la documentación necesaria, coordinar el trámite ante la notaría (p. ej., agendar citas o remitir documentos), verificar la identidad del Usuario si fuera necesario, hacer seguimiento al estado del trámite, gestionar el envío de documentos físicos al Usuario mediante servicios de mensajería, así como cumplir con obligaciones legales aplicables. En caso de que INCLUB desee tratar los datos personales del Usuario para finalidades distintas o adicionales (por ejemplo, enviar información sobre nuevos servicios legales, promociones, etc.), se le solicitará al Usuario un consentimiento expreso adicional, el cual podrá negar o revocar en cualquier momento sin afectar el servicio principal.
- **Consentimiento y Bases Legales:** Al proporcionar sus datos personales y utilizar el Chatbot Legal, el Usuario otorga su consentimiento libre, previo, expreso e informado para que INCLUB trate dicha información con las finalidades antes descritas. En ciertos casos, el tratamiento podrá basarse también en otras bases legales reconocidas por la normativa, tales como la ejecución de la relación contractual, el interés legítimo de INCLUB (por ejemplo, para mejorar el Servicio mediante análisis de uso, manteniendo los datos anonimizados) o el cumplimiento de obligaciones legales. En todo momento, se respetarán los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad y reserva previstos en la legislación peruana de protección de datos personales.
- **Almacenamiento y Seguridad:** INCLUB adopta medidas técnicas, legales y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de los Usuarios, evitando su acceso no autorizado, alteración, pérdida, o divulgación indebida. Entre estas medidas se incluyen el cifrado de información sensible, protocolos seguros de comunicación, almacenamiento en servidores o nubes que cumplen con estándares internacionales de seguridad, y controles de acceso restringido al personal autorizado. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario reconoce que ninguna transmisión por Internet o sistema de almacenamiento electrónico es completamente infalible; por ello, INCLUB no puede garantizar una seguridad absoluta, pero se compromete a notificar oportunamente a los Usuarios y a las autoridades competentes en caso de ocurrir algún incidente de seguridad que comprometa significativamente sus datos, en los términos exigidos por la ley.

- **Comunicación de Datos a Terceros:** INCLUB no compartirá los datos personales del Usuario con terceros salvo en las siguientes situaciones: (i) Para el cumplimiento del servicio – por ejemplo, con notarios públicos u oficinas notariales para gestionar la legalización de documentos, con empresas de mensajería para el recojo o entrega de documentos, o con abogados especialistas asociados en caso de derivar el caso para asesoría legal personalizada (siempre con autorización previa del Usuario); (ii) Por obligación legal – si una autoridad administrativa o judicial competente requiere acceso a cierta información en el marco de sus atribuciones, INCLUB proporcionará solo los datos estrictamente necesarios en cumplimiento de la ley; (iii) Proveedores de soporte tecnológico – terceros que prestan servicios a INCLUB podrán tener acceso a datos personales en la medida necesaria para cumplir su función, pero siempre bajo contratos que les obligan a preservar la confidencialidad y seguridad de los datos. Fuera de los casos anteriores, INCLUB no venderá, alquilará ni cederá los datos personales del Usuario a ningún tercero ajeno al servicio sin obtener el consentimiento expreso del Usuario.
- **Derechos del Usuario (Derechos ARCO):** De acuerdo con la Ley N° 29733, el Usuario, en su calidad de titular de datos personales, tiene derecho a ejercer los llamados Derechos ARCO, que comprenden: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales. Esto significa que el Usuario puede: solicitar información sobre los datos suyos que tratamos y las finalidades de dicho tratamiento; pedir la corrección o actualización de datos inexactos o incompletos; solicitar la eliminación de sus datos personales de nuestra base de datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad informada, hayan dejado de ser pertinentes o se esté tratando indebidamente; y oponerse, por motivos legítimos y razonables, a determinados tratamientos de sus datos, como por ejemplo oponerse a que sus datos se utilicen para fines publicitarios o a que sean transferidos a terceros en casos no necesarios. Asimismo, el Usuario puede revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos en cualquier momento, sin efectos retroactivos, y tiene derecho a no recibir comunicaciones comerciales si así lo manifiesta. Para ejercer cualquiera de estos derechos, el Usuario puede contactar a INCLUB a través de los canales detallados en la Política de Privacidad o en la sección de Contacto de estos Términos, proporcionando los detalles necesarios para procesar su solicitud. INCLUB responderá dichas solicitudes en los plazos legales establecidos. En caso de que el Usuario considere que no se ha atendido debidamente el ejercicio de sus derechos, podrá presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPDP) en Perú, instancia que supervisa el cumplimiento de la normativa de datos personales.
- **Conservación de los Datos:** Los datos personales del Usuario serán conservados solo durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados o mientras dure la relación con el Usuario. En general, los datos asociados a cada trámite de legalización se mantendrán mientras el trámite esté en curso y posteriormente por el plazo exigido por la normativa aplicable o, en su defecto, por un período prudencial que permita a INCLUB atender eventuales consultas, reclamos o obligaciones legales posteriores. Transcurrido dicho plazo, los datos serán eliminados de forma segura o anonimizados, de tal manera que ya no sea posible asociarlos al Usuario.

No obstante, en caso de que el Usuario ejerza su derecho de cancelación antes del término previsto, INCLUB evaluará dicha solicitud y, de no mediar obligación legal de conservación, procederá conforme a lo solicitado.

- **Más Información:** Para obtener información más detallada sobre el tratamiento de datos personales en el Servicio, el Usuario debe consultar la Política de Privacidad completa publicada en el sitio web o plataforma del Chatbot Legal. Dicha Política de Privacidad se entiende incorporada a estos Términos por referencia. En caso de cualquier divergencia entre lo aquí resumido y la Política de Privacidad integral, prevalecerá lo establecido en la Política de Privacidad. Al aceptar estos Términos, el Usuario reconoce que también ha leído y aceptado la Política de Privacidad de INCLUB.

## **6. Política de Pagos y Comprobantes**

El uso básico del Chatbot Legal para obtener información general puede ser gratuito; sin embargo, determinados servicios asociados a la legalización de documentos pueden implicar el pago de tasas o tarifas, tales como: los derechos notariales por la legalización, costos administrativos por la gestión realizada por INCLUB, y gastos de mensajería para el envío de documentos legalizados. Esta sección detalla las políticas de pago y emisión de comprobantes:

- **Información de Tarifas:** Antes de que el Usuario confirme cualquier gestión que conlleve un pago, el Servicio le informará claramente el concepto y monto a pagar. INCLUB proporcionará un desglose de los costos: por ejemplo, el arancel notarial vigente por cada documento a legalizar, los honorarios o comisión de servicio (si los hubiera) por la asistencia brindada, e impuestos aplicables (como el IGV, de ser pertinente). Los precios se expresarán en soles peruanos (PEN) salvo indicación contraria, y se aclarará si incluyen impuestos o no. El Usuario tiene derecho a decidir libremente si desea continuar con el trámite con costo una vez que se le informe el importe.
- **Medios de Pago:** INCLUB pondrá a disposición diversos medios para efectuar los pagos correspondientes. En la mayoría de casos, el Usuario deberá realizar el pago de la tasa notarial y/o servicio mediante depósito bancario, transferencia, pago en línea o cualquier otra modalidad segura indicada. El Chatbot Legal proporcionará las instrucciones necesarias, que pueden incluir: número de cuenta bancaria o código interbancario para transferencias, enlace a una pasarela de pago en línea, códigos de pago vía billetera electrónica, etc. Importante: Si el pago se realiza a través de una plataforma de pago de terceros (por ejemplo, pago con tarjeta de crédito/débito mediante un proveedor externo), el Usuario será redirigido a sitios seguros manejados por dichos terceros. INCLUB no almacena información confidencial de pago (como números completos de tarjeta); el procesamiento de pagos electrónicos se realiza cumpliendo estándares de seguridad (por ejemplo, PCI DSS) a través de proveedores certificados. Cualquier comisión bancaria o gasto asociado al medio de pago elegido será asumido por el Usuario, salvo que expresamente se indique lo contrario.
- **Registro de Pagos y Carga de Vouchers:** Una vez efectuado el pago, el Usuario deberá proporcionar la constancia del mismo. El Servicio facilita la carga electrónica de vouchers, recibos o comprobantes de pago: el Usuario puede subir una imagen o PDF del comprobante bancario, constancia de transferencia o recibo emitido. INCLUB

verificará la validez del comprobante en un plazo razonable. Es responsabilidad del Usuario asegurarse de cargar un comprobante legible y auténtico. Hasta que el pago no sea confirmado por INCLUB (o el notario, según corresponda), el proceso de legalización no continuará su siguiente etapa. INCLUB comunicará al Usuario a través del Chatbot o vía correo electrónico la confirmación de haber recibido el pago satisfactoriamente.

- **Emisión de Comprobantes de Pago (Boletas/Facturas):** Todo pago recibido por INCLUB por concepto de servicios o comisiones estará respaldado por la emisión del comprobante de pago correspondiente, de acuerdo con la normativa tributaria peruana. INCLUB, en su calidad de empresa formal, emitirá ya sea una boleta de venta electrónica (para usuarios personas naturales que no requieren factura) o una factura electrónica (para usuarios empresas o personas naturales que la soliciten proporcionando su RUC y razón social). Al momento de realizar el pago o cargar el voucher, el Usuario deberá indicar los datos de facturación en caso de requerir factura (RUC, nombre o razón social, dirección fiscal) o, de lo contrario, se emitirá una boleta a nombre del Usuario registrado. El comprobante electrónico será enviado al correo electrónico proporcionado por el Usuario o estará disponible para descarga en la plataforma. Es obligación de INCLUB emitir estos comprobantes dentro de los plazos legales y con los requisitos formales (número de RUC de INCLUB, detalle del servicio prestado, monto, fecha, etc.).
- **Política de Reembolsos y Cancelaciones:** Dado el carácter específico de los trámites de legalización, por regla general los pagos efectuados no son reembolsables una vez que el trámite haya comenzado o se haya prestado el servicio, ya que pueden involucrar gastos administrativos inmediatos y el pago de tasas oficiales no recuperables. Sin embargo, se contemplarán excepciones en casos justificados: por ejemplo, si por causa imputable a INCLUB o al sistema no se llegó a realizar el trámite solicitado, o si se cobró indebidamente un monto incorrecto, INCLUB procederá a reembolsar la diferencia o la totalidad, según corresponda. Para solicitar un reembolso, el Usuario deberá contactar a los canales de soporte (ver sección de Contacto) indicando el motivo y adjuntando los comprobantes pertinentes; INCLUB evaluará la solicitud y, de proceder, realizará la devolución por el mismo medio en que se recibió el pago o mediante otro mecanismo acordado con el Usuario, dentro de plazos razonables. Si el pago correspondía a una tasa notarial u otro servicio de un tercero ya efectivamente proporcionado (por ejemplo, el servicio de mensajería ya envió un documento), INCLUB no podrá devolver ese importe, pero asistirá al Usuario en gestionar el reclamo ante dicho tercero si fuera posible.
- **Incidencias en Pagos:** En caso de error en el pago (por ejemplo, pago duplicado, monto equivocado, problemas técnicos durante la transacción) o de que el Usuario no pueda completar el proceso de carga del comprobante, deberá comunicarlo a INCLUB de inmediato. INCLUB hará sus mejores esfuerzos por asistir y resolver incidencias relacionadas con pagos, ya sea orientando al Usuario en cómo completar la transacción, validando manualmente un pago que no se reflejó automáticamente, o corrigiendo errores administrativos que pudieran ocurrir. Cualquier pago no identificado o no asociado a una solicitud de legalización en particular será retenido temporalmente mientras se investiga su origen; si no se logra vincular a un Usuario en un plazo prudente, INCLUB procederá a la reversión del monto al emisor original cuando ello sea posible.

## 7. Limitaciones de Responsabilidad

Si bien INCLUB procura que el Servicio sea útil, preciso y seguro, es importante que el Usuario tenga en cuenta las siguientes limitaciones y exclusiones de responsabilidad al utilizar el Chatbot Legal:

- **Carácter Referencial de la Información:** La orientación legal proporcionada por el Chatbot (o por agentes de INCLUB a través del Servicio) es de naturaleza general. INCLUB no garantiza que toda la información proporcionada esté completa, exhaustiva o al día en todo momento. Aunque nos esforzamos por mantener el contenido actualizado conforme a los cambios normativos y prácticas notariales vigentes, podrían existir cambios recientes en la legislación, reglamentación o procedimientos que aún no se reflejen inmediatamente en las respuestas del Chatbot. El Usuario emplea la información brindada bajo su propia responsabilidad y entendiendo que debe verificar y complementar dicha información con las fuentes oficiales o asesoría profesional pertinente antes de tomar decisiones importantes. INCLUB no asume responsabilidad por acciones u omisiones que el Usuario realice basándose únicamente en las respuestas u orientación obtenida del Servicio.
- **No Sustitución de Asesoría Profesional:** El Servicio no constituye asesoramiento legal personalizado ni sustituye la consulta directa con un notario o abogado cuando el caso lo requiera. INCLUB no asume responsabilidad alguna si el resultado del trámite de legalización no es el esperado por el Usuario, en especial si ello se debe a circunstancias particulares del documento o del caso del Usuario que no hayan sido comunicadas o detectadas por el Chatbot. Las recomendaciones o sugerencias brindadas a través del Servicio son generales y podrían no contemplar todas las variables específicas que una asesoría jurídica presencial sí consideraría. Por tanto, INCLUB no será responsable por pérdidas, daños o consecuencias jurídicas derivadas de que el Usuario haya confiado únicamente en el Chatbot sin obtener la validación adicional recomendada.
- **Limitación en la Ejecución del Trámite:** INCLUB actúa como facilitador y orientador en el proceso de legalización, pero no ejerce funciones notariales ni potestades públicas. La efectiva legalización de un documento (p. ej., la certificación de firmas, legalización de copias, etc.) es realizada por un notario público debidamente autorizado, quien tiene la potestad de aprobar o rechazar el trámite según su criterio y la ley. INCLUB no tiene control sobre las decisiones, demoras o requisitos adicionales que una notaría específica pudiera requerir. En tal sentido, INCLUB no se hace responsable si una notaría rechaza legalizar un documento por motivos propios (por ejemplo, defectos en el documento original, dudas sobre la identidad del firmante, disposiciones internas, etc.), ni por el tiempo que tome la notaría en concluir el trámite. No obstante, INCLUB se compromete a asistir al Usuario en la medida de lo posible para subsanar observaciones y facilitar la culminación exitosa del trámite.
- **Servicios de Terceros:** Parte de la prestación del Servicio depende de o incluye la intervención de terceros ajenos a INCLUB, tales como: notarios públicos, couriers o empresas de mensajería, plataformas de pago electrónico, servicios de correo electrónico o internet, entre otros. INCLUB no será responsable por los actos u omisiones



de estos terceros, ni por los daños o pérdidas que pudieran causarse debido a fallas o incumplimientos de su parte. Por ejemplo, INCLUB no asume responsabilidad por: i) demoras, extravíos o daños en documentos ocurridos durante el envío por la empresa de mensajería (aunque ayudará al Usuario a realizar los reclamos pertinentes ante dicha empresa); ii) problemas técnicos o de seguridad imputables a la pasarela de pago seleccionada por el Usuario; iii) fallas en el suministro eléctrico o en la conexión a Internet del Usuario que impidan utilizar el Chatbot; iv) cualquier otro evento fuera del control razonable de INCLUB.

- **Garantía de Disponibilidad y Errores Técnicos:** INCLUB procura mantener el Servicio disponible las 24 horas, todos los días, pero no garantiza una disponibilidad ininterrumpida ni libre de errores. El acceso al Chatbot podría suspenderse temporalmente por mantenimiento, actualización, fallos del sistema o causas de fuerza mayor. INCLUB notificará a los Usuarios, cuando sea posible, sobre interrupciones programadas del Servicio. Asimismo, aunque se prueban y monitorizan nuestros sistemas, no podemos garantizar que el Chatbot esté completamente libre de defectos, errores de programación (bugs) o vulnerabilidades de seguridad. INCLUB no será responsable por ningún daño o perjuicio causado al Usuario por la falta de disponibilidad del Servicio en un momento dado, por errores de sistema, transmisiones incompletas, ataques al sistema o por la pérdida de datos o información ocasionada por las mencionadas interrupciones o fallas técnicas.
- **Limitación de Daños:** En la máxima medida permitida por la ley aplicable, INCLUB no será responsable frente al Usuario por ningún daño indirecto, especial, incidental, punitivo o consecuencial derivado del uso o la imposibilidad de uso del Servicio, incluyendo, sin limitación, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos, lucro cesante, o daños a la reputación. La responsabilidad total acumulada de INCLUB por cualquier reclamo o demanda relacionada con el Servicio se limitará, en todo caso, al monto efectivamente pagado por el Usuario a INCLUB por el uso del Servicio en el que se basa la reclamación, si el Usuario no ha realizado pagos a INCLUB, la responsabilidad de este último quedará limitada hasta donde legalmente corresponda. Nada de lo establecido en estos Términos excluye o limita la responsabilidad de INCLUB por dolo, fraude o aquellos daños que por disposición legal no puedan ser excluidos o limitados.
- **Indemnidad del Usuario:** El Usuario se compromete a defender, indemnizar y mantener indemne a INCLUB, sus representantes, directores, empleados y afiliados, frente a cualquier reclamación, acción, demanda o procedimiento de terceros, y frente a todas las pérdidas, costos, responsabilidades y gastos que deriven del uso que el Usuario haga del Servicio en violación de estos Términos, de la ley o de los derechos de terceros. Esta obligación de indemnización subsistirá aun concluido el uso del Servicio por parte del Usuario.

## **8. Canales de Contacto y Soporte**

INCLUB pone a disposición de los Usuarios diversos canales de contacto para soporte, consultas o reclamos relacionados con el Servicio. Si en algún momento el Usuario requiere asistencia

humana adicional, tiene preguntas sobre el proceso, desea dar seguimiento a un trámite en curso o ejercer sus derechos, puede comunicarse por los siguientes medios:

- **Dentro del Chatbot:** El propio Chatbot Legal ofrece opciones para conectarse con un representante humano de soporte. Si la respuesta automática no resuelve la consulta o el Usuario escribe la palabra clave indicada para solicitar ayuda humana, el sistema derivará la conversación a un operador disponible o generará un ticket para que el equipo de INCLUB se contacte a la brevedad. Este canal interno es ideal para consultas rápidas relacionadas directamente con el flujo del trámite que el Usuario esté realizando.
- **Correo Electrónico:** El Usuario puede enviar sus consultas o solicitudes al correo electrónico oficial de soporte: [consultalegal@inclub.world](mailto:consultalegal@inclub.world). Este medio es adecuado para comunicaciones más detalladas, envío de documentos adicionales o seguimiento de casos específicos. Al enviar un correo, se sugiere incluir nombre completo, número de documento o identificador de usuario, y descripción clara de la consulta o problema, para facilitar una pronta y precisa respuesta.
- **Teléfono:** Para atención directa, INCLUB dispone de una línea de atención al cliente en horario de oficina: +51 992 198 402. A través de este número, el Usuario puede hablar con un representante de soporte que atenderá sus inquietudes, proporcionará información sobre el estado de un trámite o guiará en los pasos a seguir. Si la llamada se realiza fuera de horario laboral, el Usuario podrá dejar un mensaje de voz con sus datos de contacto para ser devuelto lo antes posible.
- **Dirección Física (Oficina):** Las oficinas administrativas de INCLUB se encuentran en Mz. B Lote 72, Tercera Etapa Cieneguilla, Lima, Perú. Si bien el Servicio de chatbot se presta en línea, el Usuario que requiera presentar un documento físico, realizar un trámite presencial complementario, o enviar correspondencia formal, puede dirigirse o remitirla a dicha dirección. Se recomienda coordinar previamente una cita o notificar el envío para una mejor atención.
- **Horario de Atención:** En general, el soporte humano está disponible de Lunes a Viernes, en el horario de 9:00 am a 6:00 pm (hora de Lima), exceptuando feriados nacionales. Las consultas recibidas fuera de ese horario serán atendidas en el siguiente día hábil. No obstante, ciertas funcionalidades automáticas del Chatbot pueden operar 24/7, y ante emergencias o casos urgentes, se procurará dar apoyo en el menor tiempo posible.

INCLUB se compromete a brindar un servicio de atención al usuario cordial y eficiente. Todas las consultas o reclamos formales recibidos por los canales indicados serán registrados con un código o número de caso y atendidos en orden de recepción. En caso de reclamos o quejas, si el Usuario no queda satisfecho con la solución proporcionada, podrá solicitar que su caso sea escalado a un supervisor o área correspondiente dentro de INCLUB. Adicionalmente, el Usuario tiene a su disposición los medios de reclamación previstos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, de lo cual se le informará llegado el caso.

## **9. Vigencia, Actualizaciones y Jurisdicción**

**Vigencia:** Estos Términos y Condiciones entran en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes hasta que sean modificados o reemplazados por una nueva versión aprobada por INCLUB. La versión vigente de los Términos será la que esté publicada en el sitio web oficial del Servicio o en la interfaz del Chatbot Legal. Se recomienda al Usuario revisar periódicamente los Términos para estar al tanto de sus derechos y obligaciones actualizados.

**Modificaciones o Actualizaciones:** INCLUB se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento el contenido de estos Términos, ya sea para adaptarlos a cambios legales, mejoras en las funcionalidades del Servicio, incorporación de nuevas condiciones o por necesidades operativas. En caso se realice un cambio sustancial en los Términos, INCLUB lo comunicará a los Usuarios de forma previa o simultánea a su entrada en vigor. Dicha comunicación podrá efectuarse a través de una notificación en la plataforma del Chatbot Legal, el envío de un correo electrónico a la dirección registrada del Usuario o mediante un aviso visible en el sitio web. Si el Usuario continúa utilizando el Servicio con posterioridad a la fecha de efectividad de las nuevas condiciones, dicha continuación constituirá aceptación tácita de los Términos modificados. En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, el Usuario deberá dejar de usar el Servicio y, de ser aplicable, podrá solicitar la cancelación de su cuenta o la eliminación de sus datos personales según lo dispuesto en la Política de Privacidad.

**Jurisdicción y Ley Aplicable:** La prestación del Servicio, estos Términos, y la relación entre el Usuario e INCLUB se rigen íntegramente por las leyes de la República del Perú. Para cualquier controversia, divergencia o reclamo que surja con motivo de la interpretación, ejecución, cumplimiento o resolución de estos Términos, las partes se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Lima, Perú, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o domicilio que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros. No obstante lo anterior, INCLUB y el Usuario podrán, de mutuo acuerdo, optar por mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la conciliación o el arbitraje, de conformidad con la legislación peruana, antes de recurrir a la vía judicial, cuando ello resulte apropiado para la naturaleza del conflicto.

**Divisibilidad de las Cláusulas:** Si alguna disposición o término incluido en este documento fuese declarado nulo, inválido o inaplicable por autoridad competente, dicha disposición se considerará separable del resto de los Términos y no afectará la validez y exigibilidad de las disposiciones restantes. En tal caso, la cláusula afectada se interpretará o reemplazará de modo que refleje lo más cercanamente posible la intención original de las partes, conforme a la ley aplicable.

**Totalidad del Acuerdo:** Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y cualquier otra política o disposición publicada en la plataforma del Servicio, constituyen el acuerdo íntegro entre el Usuario e INCLUB con respecto al uso del Chatbot Legal, y sustituyen a cualquier acuerdo o comunicación previa, ya sea oral o escrita, relativa al mismo asunto. El hecho de que INCLUB no ejerza o haga valer cualquier derecho o disposición de estos Términos no se interpretará como una renuncia al mismo; INCLUB podrá ejercitar sus derechos en cualquier momento.

En señal de conformidad, al hacer clic en “Acepto” o al continuar utilizando el Chatbot Legal, usted reconoce que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones de Uso, obligándose a su cumplimiento. Si tiene alguna duda sobre el alcance o

significado de alguna cláusula de estos Términos, puede comunicarse con nosotros por los canales de soporte antes mencionados para recibir aclaraciones antes de continuar con el uso del Servicio. ¡Gracias por confiar en el Chatbot Legal de INCLUB para su orientación jurídica en la legalización de documentos!