



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bienvenido a VIRTUS PERÚ un Centro de Conciliación Extrajudicial que forma parte de la asociación civil CLUB DE JUSTICIA DEL PERÚ - CLUBJUS. Al crear un usuario en la página web "<https://virtusperu.com/>" (el "Sitio Web", en adelante), accedes a experiencias y beneficios pensados en obtener un proceso de conciliación con acuerdos rápidos y seguros que evitan procesos judiciales largos y costosos. Estos Términos y Condiciones ("TyC", en adelante) regulan el uso del sitio web y la participación como usuario y/o invitado. Al registrarte y aceptar los TyC, confirmas que los leíste y que estás de acuerdo con ellos.

1. DEFINICIONES

a. **Usuario VP:** Es toda persona natural mayor de 18 años o jurídica que se registra y crea su cuenta de Usuario VP en Sitio Web. Al hacerlo, tendrá accesos y facultades para crear e ingresar solicitudes de conciliación, utilizar la Mesa de Partes Virtual, obtener registro de sus trámites, acceder a un panel de seguimiento de los trámites y otros accesos que brinde el Sitio Web.

b. **Cuenta y Sitio Web:** Tu cuenta es el perfil de persona natural o jurídica que creas dentro del Sitio Web, donde puedes gestionar tus datos, acceder a tus trámites y/o beneficios, revisar tus pagos y explorar las novedades disponibles.

c. **Método de Pago:** Al crearse un Usuario VP en el Sitio Web podrá realizar pagos de los servicios y producto de conciliación extrajudicial que brinda VIRTUS PERÚ.

d. **Pasarelas y Medios de Pago:** Son los proveedores tecnológicos autorizados a través de los cuales el usuario puede efectuar el pago de los servicios o productos de VIRTUS PERÚ, el Sitio Web tiene como proveedor a Flow u otros que VIRTUS PERÚ habilite en el futuro. Cada medio de pago se encuentra sujeto a sus propios TyC, los cuales el Usuario VP declara conocer y aceptar al momento de realizar el pago.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Aceptación: Los presentes TyC constituyen un acuerdo entre el Usuario VP y VIRTUS PERÚ. Al realizar el proceso de suscripción en el Sitio Web y hacer clic en "Acepto los TyC", el Usuario VP confirma que ha leído, comprendido y aceptado de manera expresa las disposiciones aquí establecidas, comprometiéndose a cumplirlas en su totalidad. Al aceptar estos TyC, el Usuario VP garantiza y reconoce lo siguiente:

a. Utilizará el Sitio Web y su cuenta de Usuario VP exclusivamente con la finalidad de acceder a todas las herramientas digitales para llevar a cabo procesos de conciliación extrajudicial dirigidos por VIRTUS PERÚ, dentro de los cuales se incluyen de manera enunciativa más no limitativa:

- Descuentos y promociones en productos y servicios de empresas aliadas.
- Descuentos, promociones o productos exclusivos de VIRTUS PERÚ.
- Participación en eventos físicos y/o virtuales.

b. Se compromete a no utilizar el Sitio Web, la cuenta de Usuario VP ni los beneficios para cualquier otro propósito distinto a los aquí descritos.

c. Además, a comprometerse y acepta las políticas complementarias que forman parte del sistema VIRTUS PERÚ, las cuales detallan el uso responsable de los servicios y los beneficios asociados a su suscripción.

2.2. Modificaciones a los TyC: VIRTUS PERÚ podrá actualizar o modificar estos TyC en cualquier momento, con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios en la plataforma digital y adecuarse a nuevas disposiciones legales o técnicas o por otras razones que VIRTUS PERÚ considere. Por ello, recomendamos a todos los usuarios revisar periódicamente la versión vigente publicada en el sitio web, donde siempre se encontrará la información más actualizada.

2.3. Documentos Complementarios: Además de estos TyC, el Sitio Web pone a disposición del público otros documentos importantes, como:

- El Libro de Reclamaciones.
- La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

Todos estos documentos se ofrecen para garantizar una relación transparente con el consumidor en su calidad de persona natural o jurídica.

3. REGISTRO

Para formar parte de los Usuarios VP de VIRTUS PERÚ y usar todas las herramientas digitales y beneficios que se brinde, debes registrarte creando una cuenta en calidad de persona natural o jurídica.

Podrán registrarse todas las personas mayores de 18 años residentes en Perú, o en aquellas que en su país de residencia sean consideradas mayores de edad según su legislación. No podrán suscribirse personas que por cualquier razón infrinjan su regulación local al realizar el registro.

Durante el registro, te pediremos que proporciones tus datos reales, completos y actualizados. No se permiten cuentas falsas ni el uso de información incorrecta. Una vez registrado, podrás explorar la plataforma como Usuario VP.

Al activar tu cuenta mediante el correo de confirmación enviados por VIRTUS PERÚ, estas accediendo todas las herramientas digitales, beneficios, contenidos y experiencias exclusivas diseñadas nuestros usuarios.

Como Usuario VP, eres responsable de mantener la seguridad de tu cuenta, resguardar tus credenciales de acceso y actualizar tus datos personales cuando sea necesario, para garantizar una experiencia segura y continua.

La cuenta creada en el Sitio Web es personal, única e intransferible, por lo que no podrán ser cedidas, compartidas, ni transferidas, total ni parcialmente, a favor de terceros, ni a otras cuentas, ya sea de forma gratuita u onerosa.

El acceso a las herramientas digitales, beneficios, contenidos y experiencias de VIRTUS PERÚ corresponde exclusivamente al titular de la cuenta registrada, siendo responsabilidad del Usuario VP el uso adecuado de sus credenciales y la custodia de las mismas.

VIRTUS PERÚ se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta, sin derecho a reembolso, cuando detecte o presuma razonablemente el uso indebido, compartido o transferido de la cuenta.

4. OBLIGACIONES COMO USUARIO VP

4.1. Pagos no procesados: Si el Usuario VP no puede realizar el pago de algunos de nuestros servicios o productos, VIRTUS PERÚ enviará hasta dos (02) avisos por correo electrónico, con 48 horas de intervalo, para que cumpla con cancelar el pago o darle las facilidades para lograrlo. El Sitio Web no será responsable por transacciones de pago que no hayan sido procesadas o aprobadas por la pasarela de pagos oficial, la entidad financiera emisora, el banco del usuario o terceros proveedores de servicios de pago.

4.2. Comprobante de pago: Las boletas y facturas electrónicas se emiten a través de la plataforma Nubefact y se enviarán como copias al correo electrónico registrado por el Usuario VP.

4.3. Reclamos o Devoluciones:

4.3.1. Duplicidad de cobros: En caso de existir una duplicidad de cobros debidamente acreditada, se procederá a la devolución del monto cobrado en exceso o a la regularización correspondiente, según determine VIRTUS PERÚ. Asimismo, el Usuario VP podrá contratar servicios y/o productos mientras se resuelve.

4.3.3. Devoluciones y Reembolsos:

Estas aplican solo si se solicitan en los siguientes supuestos:

- a) En caso de productos, copias certificadas de Acta de Conciliación u otros productos similares, se aplicará si el Usuario VP lo solicita a VIRTUS PERÚ antes de las doce (12) horas de haber efectuado el pago.
- b) Errores atribuibles exclusivamente a VIRTUS PERÚ o a la pasarela de pago, que impidan de manera objetiva el acceso al servicio o producto.

Las solicitudes de reembolso deberán presentarse a través de los canales oficiales de atención indicados en el Sitio Web y serán evaluadas caso por caso. De ser aprobadas, el reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado originalmente, dentro de los plazos operativos de las entidades financieras correspondientes.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ELIMINACIÓN DE CUENTA

El Usuario VP reconoce que sus datos personales serán tratados conforme a lo dispuesto en la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo

N°016-2024-JUS, o las normas que hagan sus veces.

El Usuario VP podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO), solicitando, entre otros, la eliminación de su cuenta y la cancelación de sus datos personales de nuestras bases de datos.

Para ejercer dichos derechos, el usuario deberá presentar una solicitud a través de nuestros canales de comunicación secretariageneral@virtusperu.com adjuntando copia de su documento de identidad que permita verificar su titularidad.

VIRTUS PERÚ atenderá las solicitudes de acceso dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles y las solicitudes de rectificación, cancelación u oposición dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, conforme a la normativa vigente. No obstante, se informa al Usuario VP que ciertos datos personales podrán ser conservados en situación de bloqueo, únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, obligaciones tributarias, contables o relacionadas con la prescripción de acciones legales) sin que sean utilizados para fines distintos.

Cuando las solicitudes de cancelación son atendidas, la cuenta del Usuario VP quedará desactivada y no se realizará tratamiento adicional de sus datos personales, salvo los supuestos antes señalados.

6. Disponibilidad del servicio y limitación de responsabilidad tecnológica

VIRTUS PERÚ realiza esfuerzos razonables para asegurar el funcionamiento continuo y adecuado del Sitio Web, así como el acceso a los servicios y beneficios disponibles para los usuarios. Sin embargo, el Usuario VP reconoce y acepta que podrían presentarse interrupciones, fallas técnicas, errores de sistema, mantenimiento programado o no programado, así como otros eventos fuera del control de VIRTUS PERÚ, que puedan afectar temporalmente el acceso o funcionamiento de la plataforma. En tal sentido, el usuario acepta lo siguiente:

a. VIRTUS PERÚ no garantiza disponibilidad ininterrumpida del Sitio Web, de los servicios digitales o de los beneficios brindados, pudiendo el Usuario VP presentar solicitudes a mesadepartes@virtusperu.com o acudir presencialmente al local de VIRTUS PERÚ, en caso de persistencia de no disponibilidad del Sitio Web.

b. En caso de interrupciones temporales del servicio, no corresponderá compensación, reembolso, salvo que VIRTUS PERÚ determine expresamente lo contrario.

c. VIRTUS PERÚ podrá realizar mantenimientos, mejoras o actualizaciones tecnológicas en cualquier momento, informándolo a través de los canales oficiales cuando sea posible.

d. VIRTUS PERÚ no será responsable por afectaciones derivadas de causas externas como fallas de terceros, problemas de conectividad, ataques informáticos, eventos fortuitos o de fuerza mayor y procederá de acuerdo con los protocolos establecidos en el Reglamento de la Ley N°26872, Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N°014-2008-JUS o norma que haga sus veces. El Usuario VP declara comprender que el correcto acceso a los servicios puede depender también de factores

externos, como la calidad de su conexión a internet, el dispositivo empleado, o los servicios prestados por terceros.

7. Convivencia, respeto y uso adecuado de los canales de atención:

Al utilizar el Sitio Web, los canales de atención, redes sociales, correos electrónicos o cualquier medio oficial de comunicación de VIRTUS PERÚ, el Usuario se compromete a:

- a. Mantener un lenguaje respetuoso y adecuado al realizar consultas, solicitudes, comentarios o reclamos.
- b. Abstenerse de emplear expresiones ofensivas, insultos, amenazas, lenguaje discriminatorio, difamatorio o cualquier forma de comunicación que resulte agresiva o inapropiada.

VIRTUS PERÚ como Centro de Conciliación Extrajudicial comprende que pueden presentarse desacuerdos o situaciones que generen incomodidad; sin embargo, estos deberán ser canalizados de manera respetuosa para poder ser atendidos de forma adecuada y eficiente en el marco de la Ley N°26872, Ley de Conciliación y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°014-2008-JUS.

En caso de que un Usuario VP incurra de manera reiterada en conductas contrarias a esta cláusula, VIRTUS PERÚ se reserva el derecho de:

- a. Limitar o suspender la atención a través de determinados canales, y/o;
- b. Adoptar las medidas que considere razonables para proteger a su equipo, incluyendo la suspensión temporal o definitiva de la cuenta, previa evaluación del caso.

Esta disposición tiene como finalidad preservar un entorno seguro, respetuoso y positivo que busca garantizar VIRTUS PERÚ.

8. Modificaciones:

- 8.1.** Los presentes Términos y Condiciones han sido actualizados al 31 de agosto de 2026 y podrán ser modificados por CLUBJUS. Cualquier cambio o modificación será publicada oportunamente en el Sitio Web.