



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

### **1. Identificación del Prestador del Servicio**

El presente servicio de consultas legales online es ofrecido por RAVINES CONSULTORES E.I.R.L., con RUC 20601520304, y domicilio en Calle Miguel Dasso 230, Of. 502, San Isidro, en adelante “DOCTORCITO PERÚ”.

### **2. Descripción del Servicio**

DOCTORCITO PERÚ, operado por RAVINES CONSULTORES E.I.R.L., ofrece un servicio de consultas legales básicas online, donde los usuarios pueden enviar preguntas legales a un costo de 5 soles por consulta. Nuestro objetivo es proporcionar una respuesta en un plazo máximo de 1 hora, sin embargo, este plazo podría extenderse dependiendo de la complejidad de la consulta, la carga de trabajo por el volumen de consultas recibidas o por problemas técnicos o relacionados con los servicios que permiten la operatividad de la web. En todos los casos, DOCTORCITO PERÚ se compromete a responder lo antes posible.

Todas las respuestas, antes de su envío al usuario, son verificadas y validadas por un abogado habilitado y experto en el campo correspondiente a la consulta recibida, garantizando que la orientación proporcionada es adecuada al marco legal peruano vigente.

En caso de que el cliente desee una asesoría personalizada más allá de la consulta básica, dicha solicitud será evaluada por RAVINES CONSULTORES E.I.R.L. De ser considerada pertinente, se coordinará una cita presencial o virtual con el abogado especialista, acorde con la disponibilidad y necesidades del cliente.

### **3. Limitación de Responsabilidad**

El usuario entiende y acepta que las respuestas proporcionadas por DOCTORCITO PERÚ son orientativas y que no garantizan precisión, exhaustividad o adecuación completa a cada situación particular. La responsabilidad de DOCTORCITO PERÚ se limita al monto pagado por la consulta (5 soles). No seremos responsables por pérdidas, daños directos o indirectos, o perjuicios sufridos como consecuencia de la utilización de la información proporcionada, ni por demoras en la entrega de las respuestas causadas por las razones mencionadas anteriormente o que constituyan casos fortuitos o de fuerza mayor.

### **4. No Asunción de Representación Legal**

El uso de este servicio no crea una relación abogado-cliente formal entre el usuario y DOCTORCITO PERÚ. Asimismo, el servicio no implica representación legal ante juzgados, organismos administrativos u otros entes públicos o privados. No obstante, DOCTORCITO PERU se obliga a guardar confidencialidad sobre el contenido de todas las consultas y las respuestas intercambiadas.



## **5. Responsabilidad del Usuario**

El usuario declara que la información proporcionada al realizar una consulta es veraz y completa, y entiende que la calidad de la respuesta depende de la calidad de los datos suministrados. DOCTORCITO PERÚ no se hace responsable por omisiones o errores en la información proporcionada por el usuario.

## **6. Jurisdicción y Legislación Aplicable**

Cualquier controversia derivada del uso de este servicio o relacionada con estos términos y condiciones se regirá por las leyes de la República del Perú. Las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la ciudad de Lima, Perú.

## **7. Cancelaciones y Reembolsos**

El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio y el reembolso de su dinero únicamente si la consulta no ha sido respondida. Una vez que la respuesta ha sido proporcionada, no se aceptarán solicitudes de reembolso.

## **8. Protección de Datos Personales**

En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733, DOCTORCITO PERÚ se compromete a garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos proporcionados por el usuario. La información personal solo será utilizada para brindar el servicio de consultas y no será compartida con terceros sin autorización expresa.

## **9. Uso Opcional de Inteligencia Artificial**

DOCTORCITO PERÚ se enorgullece de ser una legaltech startup que combina lo mejor de la tecnología y la asesoría legal profesional para ofrecer soluciones rápidas y asequibles. En algunos casos, DOCTORCITO PERÚ utiliza herramientas de inteligencia artificial para generar una respuesta preliminar, la cual es revisada y validada por un abogado habilitado y experto antes de ser enviada al cliente. Sin embargo, el uso de IA no es obligatorio ni se aplica en todos los casos; dependiendo de la naturaleza y complejidad de la consulta, un abogado puede preparar directamente la respuesta sin intervención de la IA.

Nuestra meta es ofrecer una experiencia moderna, eficiente y accesible, siempre bajo la supervisión de abogados expertos. Como startup de legaltech, DOCTORCITO PERÚ está a la vanguardia de la innovación en servicios legales, ofreciendo soluciones confiables con la garantía de profesionales habilitados que supervisan cada paso del proceso.

## **10. Modificaciones del Servicio**

DOCTORCITO PERÚ se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada a los usuarios y entrará en vigor a partir de su publicación en esta página.



## **11. Modificaciones del Servicio**

DOCTORCITO PERÚ custodiará y conservará en sus registros electrónicos todas las consultas, sus adjuntos, y respuestas intercambiadas con los clientes por un plazo no mayor de 2 meses, luego del cual serán eliminadas definitivamente.

\*\*\*

## **DISCLAIMERS**

### **I. Precisión y Exhaustividad**

La información proporcionada a través de nuestro servicio es precisa en la medida de lo posible, pero no se garantiza que sea completamente exhaustiva o adecuada para todas las circunstancias. Se recomienda a los usuarios buscar asesoría legal adicional en casos complejos.

### **II. Límites del Alcance del Servicio**

Este servicio está destinado exclusivamente para consultas sobre el marco legal peruano en materias tales como derecho civil, comercial, tributario, laboral, marcas y protección al consumidor. Consultas sobre leyes de determinados sectores de la economía nacional o de otros países pueden no ser respondidas o no ser aplicables en la respuesta proporcionada.

### **III. Plazos de Respuesta**

Nuestro objetivo es responder a las consultas dentro de un plazo máximo de 1 hora, pero este tiempo puede extenderse dependiendo de la complejidad de la consulta, la cantidad de consultas que recibimos o problemas técnicos relacionados con la plataforma o los servicios que utilizamos. Agradecemos la comprensión de nuestros usuarios en estas situaciones.

### **IV. Verificación de las Respuestas**

Todas las respuestas son revisadas y validadas por un abogado habilitado y experto en la materia correspondiente antes de su envío al usuario, garantizando que la orientación está en línea con las leyes peruanas vigentes.

### **V. Uso Informativo**

Las respuestas proporcionadas por DOCTORCITO PERÚ son exclusivamente de carácter informativo y no deben ser utilizadas como base única para tomar decisiones legales o comerciales sin consultar con un abogado especialista.



## **VI. No Garantía de Resultado**

No garantizamos que el uso de nuestro servicio conducirá a un resultado favorable en procedimientos judiciales o administrativos, ya que la resolución de cada caso depende de múltiples factores externos a nuestro control.

## **VII. Asesoría Personalizada**

En caso de que el cliente desee una asesoría personalizada por parte de RAVINES CONSULTORES E.I.R.L., dicha solicitud será evaluada, y, de ser el caso, se coordinará una cita presencial o virtual con un abogado especialista para un servicio más detallado y personalizado.

## **VIII. Política de No Reembolso**

DOCTORCITO PERÚ, operado por RAVINES CONSULTORES E.I.R.L., ofrece un servicio de consultas legales rápidas y a bajo costo, brindando orientación general sobre temas jurídicos. Debido a la naturaleza del servicio proporcionado y su formato digital, nuestra política de no reembolso se ajusta a las siguientes disposiciones:

### **a. No Reembolsos por Consultas Completadas**

Una vez que la consulta legal ha sido procesada y la respuesta ha sido entregada al cliente, no se ofrecerá ningún tipo de reembolso, ya que el servicio se considera cumplido y consumido en su totalidad en el momento en que el usuario recibe la orientación solicitada. Esto incluye, pero no se limita a, casos en los que:

- El cliente ha recibido una respuesta a su consulta dentro del tiempo estipulado o posteriormente debido a circunstancias previamente indicadas, como la complejidad del caso o problemas técnicos.
- El cliente no está de acuerdo con la orientación proporcionada, ya que DOCTORCITO PERÚ ofrece respuestas basadas en los hechos y la legislación vigente, verificadas por abogados expertos.

### **b. Casos de Reembolso Excepcional**

Se podrá solicitar un reembolso en situaciones excepcionales, que serán evaluadas individualmente por DOCTORCITO PERÚ. Estas situaciones incluyen:

- El servicio no fue proporcionado dentro de los tiempos estipulados y no se dio una respuesta al cliente tras varios intentos razonables de contacto.
- Fallos técnicos imputables a DOCTORCITO PERÚ que impidieron que el cliente recibiera la respuesta a su consulta.

En estos casos, el cliente deberá ponerse en contacto con el equipo de soporte de DOCTORCITO PERÚ para solicitar el reembolso, proporcionando pruebas de la no recepción del servicio o cualquier otro inconveniente justificado.



**c. Derecho de Retracto**

El cliente entiende y acepta que, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el derecho de retracto no aplica en servicios que, como el de DOCTORCITO PERÚ, se ejecutan inmediatamente una vez que el cliente efectúa el pago y envía la consulta. Al aceptar estos términos y condiciones, el cliente renuncia expresamente a ejercer el derecho de retracto tras la entrega de la consulta, al tratarse de un servicio digital consumido en tiempo real.

**d. Procedimiento de Solicitud de Reembolso**

En caso de que el cliente considere que se debe aplicar un reembolso por motivos válidos, deberá ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo electrónico [cra@ravinesabogados.com](mailto:cra@ravinesabogados.com) dentro de un plazo de 3 días hábiles a partir de la fecha en que ocurrió el inconveniente. El equipo revisará el caso y emitirá una respuesta en un plazo máximo de 7 días hábiles.

**e. Revisión de la Política**

DOCTORCITO PERÚ se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política de no reembolso en cualquier momento, con previo aviso a los usuarios. Cualquier cambio será notificado y publicado en nuestra página web.