

Preguntas Frecuentes

Respuestas oficiales a las consultas de mayor recurrencia sobre el uso de la Plataforma, la titularidad de los contenidos, los planes contratados y el tratamiento de los datos personales

Versión 2.0 · Vigente desde el 21 de septiembre de 2026

Última revisión: 21 de septiembre de 2026

Documento emitido por el Prestador del servicio: DeChimbote.com, Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, República del Perú.

Documentación disponible

Políticas de Privacidad y Condiciones Generales de Uso

Preguntas Frecuentes

Manual de Uso de la Plataforma

ÍNDICE
Preguntas Frecuentes

A. Sobre el uso de la Plataforma	4
B. Sobre la publicación y la administración del establecimiento	5
C. Sobre la titularidad de los contenidos	5
D. Sobre la baja del establecimiento y la extracción de información	6
E. Sobre los planes y la contraprestación	7
F. Sobre los datos personales y la privacidad	7
G. Sobre contenidos prohibidos y reportes	8

Preámbulo y resumen ejecutivo

El presente documento reúne las consultas formuladas con mayor frecuencia por los Usuarios y por los Anunciantes, con las respuestas que el Prestador brinda de manera uniforme. Su contenido es complementario de las Políticas de Privacidad y Condiciones Generales de Uso y del Manual de Uso de la Plataforma, y no los modifica ni los sustituye: ante cualquier discrepancia, prevalece el texto de dichos documentos.

Resumen ejecutivo

- La publicación de un establecimiento en el Plan Gratuito no irroga costo alguno y no genera comisión sobre las ventas.
- La titularidad exclusiva del contenido publicado corresponde al Prestador, conforme al Capítulo III de las Políticas.
- La baja del establecimiento bajo el Plan Gratuito extingue toda pretensión de reclamo.
- Los Anunciantes de Planes de Pago pueden solicitar la extracción de su base de datos.
- La difusión de los contenidos prohibidos determina el retiro inmediato y la baja de la cuenta.

A. Sobre el uso de la Plataforma

A.1. ¿Qué es DeChimbote.com y qué servicio presta?

DeChimbote.com es un directorio comercial digital que reúne establecimientos de Chimbote, Nuevo Chimbote y los distritos de la provincia del Santa, y que facilita su localización por parte de los Usuarios mediante búsquedas por nombre, rubro, producto o proximidad geográfica. El Prestador no interviene en las operaciones que se conciertan entre Usuarios y Anunciantes.

A.2. ¿El uso de la Plataforma tiene algún costo para quien busca o compra?

No. La consulta del directorio, la búsqueda por texto o por voz, la localización de establecimientos próximos, la consulta de catálogos y la remisión de pedidos o consultas son enteramente gratuitas para el Usuario.

A.3. ¿Cómo se localiza un establecimiento o un producto determinado?

El Usuario puede consignar el término de búsqueda en el campo dispuesto en la cabecera —con tolerancia a errores de escritura—, dictarlo mediante el mecanismo de reconocimiento de voz, recorrer los rubros publicados o emplear el botón de proximidad, que ordena los resultados por distancia respecto de la ubicación que el Usuario autorice compartir. El procedimiento se detalla en el Manual de Uso, Capítulo IX.

A.4. ¿Cómo se cursa un pedido o una consulta a un establecimiento?

El Usuario puede marcar los productos de su interés mediante el mecanismo denominado «Me interesa», con lo cual se conforma un pedido único que se remite al Anunciante por la aplicación de mensajería habilitada en la ficha. También puede emplear los botones de contacto directo publicados en el Establecimiento. El detalle consta en el Manual de Uso, Capítulo X.

A.5. ¿Las opiniones publicadas son verificadas por el Prestador?

Las opiniones expresan la manifestación de quien las suscribe y no la posición del Prestador. Se publican sin el nombre completo de su autor y pueden ser reportadas por cualquier Usuario; verificada su falsedad, su carácter injurioso o su apartamiento de estas reglas, se procede a su retiro.

A.6. ¿La Plataforma dispone de otras secciones de contenido?

Además del directorio, la Plataforma publica un resumen diario de noticias locales y un tablón de ofertas de empleo de la zona. Ambas secciones son de acceso gratuito y se rigen por las presentes reglas en cuanto a contenidos prohibidos.

B. Sobre la publicación y la administración del establecimiento

B.1. ¿Qué se requiere para publicar un establecimiento?

Se requiere constituir una cuenta, consignar el número de teléfono del titular y aportar material gráfico del establecimiento. El sistema de publicación asistida por inteligencia artificial genera, a partir de dicho material, la descripción comercial y el catálogo inicial. El procedimiento se detalla en el Manual de Uso, Capítulo III.

B.2. ¿Cuántas fotografías deben aportarse?

El procedimiento principal admite hasta ocho (8) fotografías del establecimiento y de sus productos. El procedimiento de publicación abreviada, concebido para el registro presencial, requiere un mínimo de tres (3) y admite hasta ocho (8). Los criterios técnicos constan en el Manual de Uso, Capítulo V.

B.3. ¿Puede modificarse la información una vez publicada?

Sí. El Anunciante accede a su panel de administración y puede modificar la información del establecimiento, su material gráfico, sus precios y su catálogo cuantas veces lo requiera y sin intervención de terceros. Las adecuaciones que el Prestador introduzca de oficio se rigen por el Capítulo IV de las Políticas.

B.4. El establecimiento ya figura publicado y su titular desea administrarlo. ¿Qué corresponde hacer?

Corresponde presentar la solicitud de reclamación por el procedimiento habilitado al efecto, acreditando la titularidad del establecimiento. La reclamación no irroga costo alguno y habilita de inmediato la administración de la ficha.

B.5. ¿Qué ocurre si se extravía la clave de acceso?

Se solicita su restablecimiento por el mecanismo dispuesto en la Plataforma o por el Canal Oficial. El personal del Prestador no solicita la clave anterior ni datos de instrumentos de pago.

C. Sobre la titularidad de los contenidos

C.1. ¿A quién corresponde la titularidad de lo que se publica en la Plataforma?

La titularidad exclusiva corresponde al Prestador. Todo aquello que se comparte en la Plataforma —denominación, descripciones, material gráfico, catálogos, precios y datos de contacto y ubicación— queda bajo su propiedad exclusiva desde el momento de su publicación, conforme al Capítulo III de las Políticas de Privacidad y Condiciones Generales de Uso.

C.2. ¿El Anunciante conserva la facultad de emplear su propio material?

Sí. Conserva la facultad de emplear dicho material en la gestión ordinaria de su establecimiento, sin perjuicio de la titularidad exclusiva del Prestador sobre el contenido difundido en la Plataforma.

C.3. ¿En qué ámbitos puede el Prestador difundir el contenido publicado?

En la propia Plataforma y en sus secciones destacadas, en las páginas aliadas del Prestador y en sus canales de comunicación institucional, con la finalidad de promover la visibilidad del establecimiento.

C.4. ¿Puede solicitarse el retiro de un contenido determinado?

Sí, mediante comunicación cursada por el Canal Oficial en la que se identifiquen con precisión los elementos cuya supresión se requiere. La solicitud se atiende en un plazo de quince (15) días hábiles, sin que ello genere derecho a resarcimiento, y sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación que correspondan.

C.5. El material aportado corresponde a un tercero. ¿Qué responsabilidad asume el Anunciante?

El Anunciante declara y garantiza que el contenido que incorpora es de su titularidad o que cuenta con las autorizaciones necesarias, y mantiene indemne al Prestador frente a las reclamaciones que se originen en la vulneración de derechos de terceros.

D. Sobre la baja del establecimiento y la extracción de información

D.1. ¿Qué consecuencias produce la baja del establecimiento bajo el Plan Gratuito?

La baja del establecimiento publicado bajo el Plan Gratuito determina la pérdida de todo derecho a reclamo. El Anunciante reconoce y acepta que no procederá pretensión indemnizatoria, compensatoria ni resarcitoria alguna respecto del establecimiento, su contenido, sus estadísticas, sus registros y sus resultados comerciales. La materia se rige por la cláusula 6.4 de las Políticas.

D.2. ¿Puede recuperarse la información recopilada si el establecimiento se da de baja?

Tratándose de un Plan de Pago, el Anunciante tiene derecho a la extracción y descarga de su base de datos y de la información recopilada a través de la Plataforma. Bajo el Plan Gratuito no se contempla dicha entrega, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6.4.

D.3. ¿Cómo se solicita la base de datos y en qué plazo se entrega?

La solicitud se cursa por el Canal Oficial, indicando la denominación del establecimiento y el número de teléfono registrado. Verificada la titularidad, la información se entrega en formato de hoja de cálculo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la conformidad. El procedimiento íntegro consta en la cláusula 6.5.

D.4. ¿Qué comprende y qué excluye dicha entrega?

Comprende los registros de pedidos, consultas y comunicaciones recibidas, y los datos de contacto de los Usuarios que se dirigieron al establecimiento. Excluye los respaldos internos, las copias de seguridad, los registros técnicos de funcionamiento, la información sujeta a deber legal de conservación y los datos personales de terceros cuya comunicación no resulte lícita.

D.5. ¿Puede el Prestador dar de baja el establecimiento por decisión propia?

Sí, conforme al Capítulo VI de las Políticas, por incumplimiento del documento, por la comisión de las conductas descritas en el Capítulo V, por reclamos fundados de terceros, por desuso prolongado o por discontinuidad del servicio.

E. Sobre los planes y la contraprestación

E.1. ¿Cuáles son las modalidades de publicación y su costo?

La Plataforma ofrece un Plan Gratuito y Planes de Pago, y publica las prestaciones y la contraprestación vigente de cada uno en su sección de precios, que forma parte integrante de las Políticas. La consulta de dicha sección es permanente y gratuita.

E.2. ¿Existe comisión sobre las ventas?

No. El Prestador no percibe comisión, porcentaje ni participación alguna sobre las ventas que el Anunciante concrete. La contraprestación se limita al importe del plan contratado, y en el Plan Gratuito no existe contraprestación.

E.3. ¿Existe permanencia mínima?

No. Los Planes de Pago se contratan por períodos mensuales. El Anunciante puede solicitar el retorno al Plan Gratuito o el cambio de modalidad en cualquier momento.

E.4. ¿Qué ocurre si no se abona el plan contratado?

Se produce el retorno al Plan Gratuito, sin que ello importe la pérdida del establecimiento, de su contenido ni de sus registros, y sin perjuicio de las consecuencias previstas en la cláusula 6.4 ante una eventual baja.

E.5. ¿Cómo se solicita la contratación o el cambio de plan?

Por el Canal Oficial de atención al administrador. La habilitación de la modalidad contratada se comunica al Anunciante, y las prestaciones adicionales se activan en el mismo acto.

E.6. ¿Pueden variar las prestaciones o la contraprestación de un plan?

Sí. El Prestador puede actualizarlas comunicando la variación con una anticipación no menor de quince (15) días calendario. El Anunciante que no preste conformidad puede solicitar el retorno al Plan Gratuito.

F. Sobre los datos personales y la privacidad

F.1. ¿Qué información se recaba del Anunciante?

La denominación del establecimiento, el nombre de su titular, el número de teléfono o de aplicación de mensajería, la dirección, los horarios, las formas de pago, los servicios de entrega, las redes sociales y, cuando se consigne, el registro único de contribuyentes. El detalle consta en la cláusula 7.2.

F.2. ¿Qué información se recaba de quien navega por la Plataforma?

Las búsquedas realizadas, las fichas consultadas, las reacciones y preferencias, y datos técnicos de conexión, con fines estadísticos. Se emplea una cookie propia de carácter anónimo, que no permite identificar directamente a la persona.

F.3. ¿Se emplean servicios de medición de audiencia de terceros?

Sí. Se emplean servicios de analítica web para la medición de audiencia del sitio. El Usuario puede configurar su navegador para rechazar o eliminar las cookies, sin que ello impida el acceso a los contenidos publicados.

F.4. ¿Se vende o se cede la información a terceros?

No. La información no es objeto de venta, arrendamiento ni cesión onerosa. Puede comunicarse a proveedores de infraestructura tecnológica y de analítica que prestan servicios al Prestador, y a autoridades competentes cuando medie requerimiento legal.

F.5. ¿Cómo se ejercen los derechos sobre los datos personales?

Mediante solicitud cursada por el Canal Oficial, en la que se acredite la titularidad de los datos. La solicitud se atiende en los plazos previstos por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento.

F.6. ¿El Prestador solicita claves o datos de instrumentos de pago?

No, por ningún medio. Toda comunicación que los requiera debe considerarse fraudulenta y ser puesta en conocimiento del Prestador por el Canal Oficial.

G. Sobre contenidos prohibidos y reportes

G.1. ¿Qué contenidos se encuentran prohibidos?

Los instrumentos de maltrato animal; los instrumentos peligrosos, comprendiendo la pólvora, los explosivos y las armas de fuego; la pornografía infantil; y todo contenido de incitación al odio, racismo, maltrato social o discriminación de cualquier tipo. La enumeración taxativa consta en la cláusula 5.1.

G.2. ¿Qué consecuencias irroga la difusión de un contenido prohibido?

El retiro inmediato del contenido y la baja del establecimiento y de la cuenta, sin que proceda devolución, reembolso ni compensación alguna por los importes abonados. Si los hechos pudieran constituir delito, se ponen en conocimiento de las autoridades competentes.

G.3. ¿Cómo se reporta un contenido presuntamente prohibido?

Mediante los mecanismos de reporte habilitados en la propia Plataforma o por el Canal Oficial. El reporte es evaluado y atendido con la reserva que corresponda.

G.4. ¿Puede publicarse contenido de terceros sin autorización?

No. Se prohíbe la incorporación de marcas, logotipos, denominaciones o signos distintivos de terceros sin autorización acreditada de su titular, así como toda referencia que induzca a confusión sobre la identidad o el origen comercial del establecimiento.