

| LIBRO DE RECLAMACIONES   |  |                  |  | HOJA DE RECLAMACIÓN         |                    |  |
|--|--|------------------|--|-----------------------------|--------------------|--|
| FECHA:   |  |                  |  | Nº                          | -                  |  |
| <b>PROVEEDOR:</b>  |  |                  |  |                             |                    |  |
| RUC:   |  |                  |  |                             |                    |  |
| DOMICILIO:   |  |                  |  |                             |                    |  |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>                                   |  |                  |  |                             |                    |  |
| NOMBRE:  |  |                  |  |                             |                    |  |
| DNI / CE:  |  |                  |  |                             |                    |  |
| DOMICILIO:   |  |                  |  |                             |                    |  |
| TELÉFONO   |  | E-MAIL:          |  |                             |                    |  |
| <b>SI ES MENOR DE EDAD, NOMBRE DEL PADRE, MADRE O APODERADO:</b>                     |  |                  |  |                             |                    |  |
|  |  |                  |  |                             |                    |  |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>   |  |                  |  |                             |                    |  |
| PRODUCTO   |  | MONTO RECLAMADO: |  |                             |                    |  |
| SERVICIO   |  | DESCRIPCIÓN:     |  |                             |                    |  |
| <b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>                          |  |                  | RECLAMO <sup>1</sup>   |                             | QUEJA <sup>2</sup> |  |
| <b>DETALLE:</b>  |  |                  |  |                             |                    |  |
| <b>PEDIDO:</b>   |  |                  |  |                             |                    |  |
|  |  |                  |  | <b>FIRMA DEL CONSUMIDOR</b> |                    |  |
| <b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>                        |  |                  |  |                             |                    |  |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:   |  |                  |  |                             |                    |  |
|  |  |                  |  |                             |                    |  |
| <b>FIRMA DEL PROVEEDOR</b>   |  |                  |  |                             |                    |  |
| <sup>1</sup> <b>RECLAMO:</b> Disconformidad relacionada a los productos o servicios. |  |                  | <sup>2</sup> <b>QUEJA:</b> Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público. |                             |                    |  |

\*La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

\* El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.