Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LIBRO DE RECLAMACIONES** | | | | | | | | | | | **HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2025]** | | | |
| FECHA: | **[DÍA]** | | **[MES]** | | | | | **[AÑO]** | | |
| **NO WAY OUT SAC**  **RUC 20610892761 NWOSB** | | | | | | | | | | | | | | |
| **1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE** | | | | | | | | | | | | | | |
| **NOMBRE:** | | | | | | | | | | | | | | |
| **DOMICILIO:** | | | | | | | | | | | | | | |
| **DNI / CE:** | | | | | **TELÉFONO / E-MAIL:** | | | | | | | | | |
| **PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]** | | | | | | | | | | | | | | |
| **2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO** | | | | | | | | | | | | | | |
| PRODUCTO | |  | | **MONTO RECLAMADO:**  **DESCRIPCIÓN:** | | | | | | | | | | |
| SERVICIO | |  | |
| **3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR** | | | | | | | | | **RECLAMO1** | | |  | **QUEJA2** |  |
| **DETALLE:** | | | | | | | | | | | | | | |
| **PEDIDO:** | | | | | | | | | | |  | | | |
| **FIRMA DEL CONSUMIDOR** | | | |
| **4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR** | | | | | | | | | | | | | | |
| **FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:** | | | | | | | **[DÍA]** | **[MES]** | | **[AÑO]** |  | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **FIRMA DEL PROVEEDOR** | | | |
| 1 **RECLAMO**: Disconformidad relacionada a los  productos o servicios. | | | | | | 2 **QUEJA**: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o,  malestar o descontento respecto a la atención al público. | | | | | | | | |
| Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda) | | | | | | | | | | | | | | |

**\***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.

Firmado digitalmente por PEÑA CARDOZA Ana FAU 20133840533

hard

Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.06.2022 18:16:16 -05:00

Firmado digitalmente por UBILLUS SORIANO Julio Martin FAU 20133840533 hard

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 23.06.2022 17:32:19 -05:00