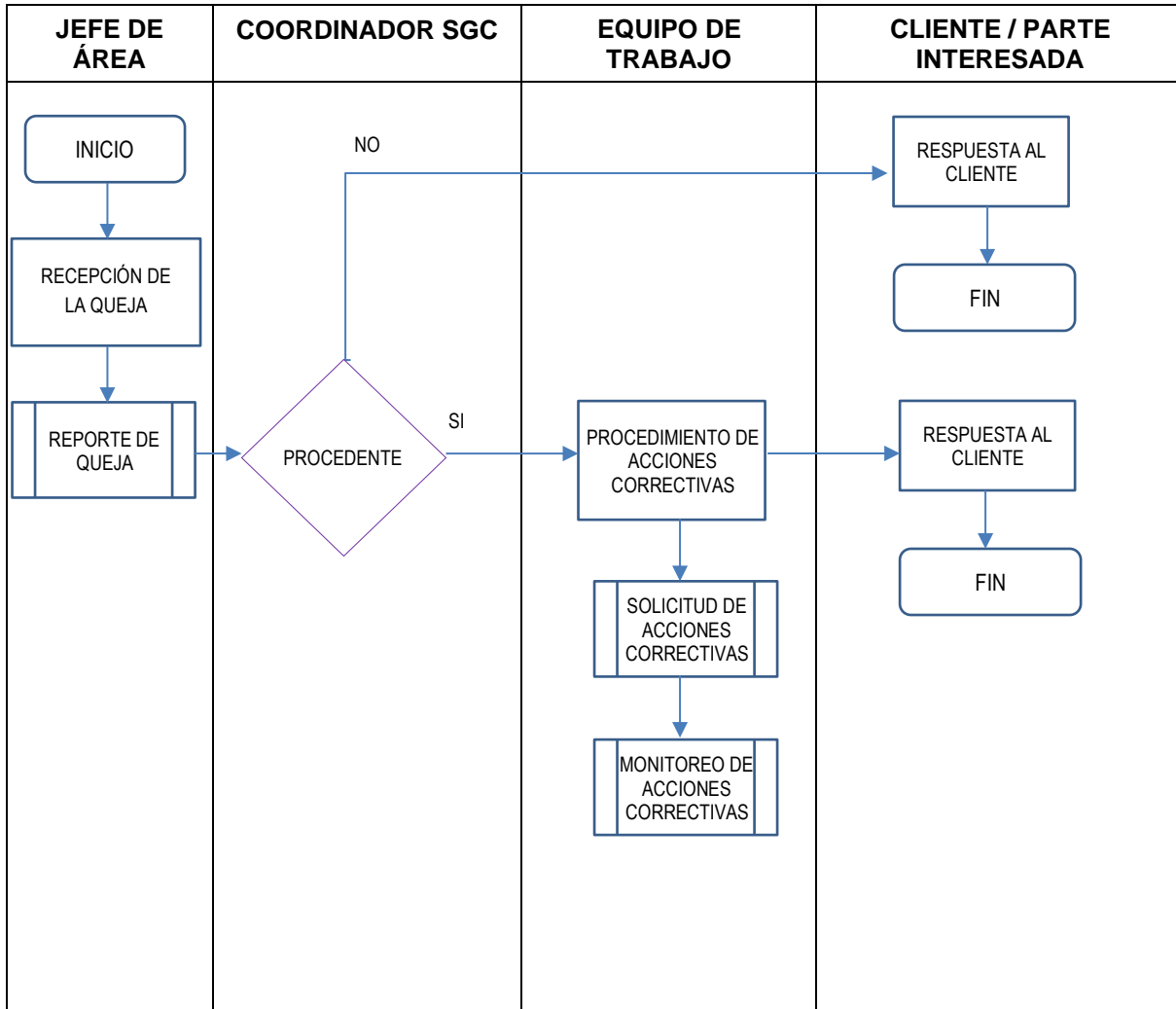




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N° 20__ - __	
RAZÓN SOCIAL: MR & ASOCIADOS S.A.C RUC: N° 20101766382 DOMICILIO: JR. COSTA AZUL 350 URB. EL MORRO-CHORRILLOS LIMA					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:		TELEFONO:		EMAIL:	
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO (1)		QUEJA (2)
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					

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 deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.