# Libro de Reclamaciones Virtual

### Hoja de Reclamación

VAPORIS PERÚ

**FECHA:**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

**NOMBRE:**

**DOMICILIO:**

**DNI / CE:**

**TELEF:**

**EMAIL:**

**MENOR DE EDAD**

[LLENAR INFORMACIÓN DEL APODERADO]

**NOMBRE:**

**DOMICILIO:**

**DNI / CE:**

**TELEF:**

**EMAIL:**

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

* **PRODUCTO MONTO RECLAMADO:**
* **SERVICIO DESCRIPCIÓN:**

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

**RECLAMO QUEJA:**

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

**FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:**

**RECLAMO:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

**QUEJA:** 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 vias 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 (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.