

## FORMULARIO DE RECLAMACIONES

**1. DATOS DEL CONSUMIDOR:**

Nombre y apellidos:

Tipo de documento: (  ) DNI (  ) CE (  ) Pasaporte

Número de documento: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

**2. DATOS DEL INCIDENTE EN LA PLATAFORMA:**

Fecha de recepción del servicio: \_\_\_\_\_

Monto pagado (si aplica): \_\_\_\_\_

Descripción del servicio: \_\_\_\_\_

**3. RECLAMO O QUEJA:**(  ) Reclamo: disconformidad relacionada con el servicio contratado(  ) Queja: malestar o descontento con la atención recibida

Detalle del reclamo o queja: \_\_\_\_\_

**4. CONDICIONES DE USO:**

Este Libro de Reclamaciones Virtual se encuentra implementado conforme a las disposiciones de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, autoridad competente en materia de protección y defensa del consumidor en el Perú.

La información registrada por el consumidor será utilizada exclusivamente para la atención, seguimiento y gestión de su reclamo o queja, garantizando la confidencialidad y seguridad de los datos personales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales vigente en el Perú.

**5. PLAZO DE RESOLUCIÓN:**

Picker Express confirmará la recepción del reclamo en un máximo de 24 horas a través de un mensaje de recepción y registro; y, brindará respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes, de acuerdo con la normativa aplicable.

**6. CONFIRMACIÓN:**(  ) Declaro haber leído y aceptado las condiciones de uso del Libro de Reclamaciones Virtual.

Firma del solicitante:

Fecha:

Número de registro (uso interno): \_\_\_\_\_