

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): _____