

Libro de Reclamaciones

[Nombre de la Empresa]

RUC: [20604510202]

Dirección: [Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Perú]

Teléfono: [998197505]

Correo Electrónico: [hola@cobi.pe]

Página Web: [www.cobi.pe]

Fecha de Última Actualización: [12/10/2024]

1. Introducción

En [Cobi], nos comprometemos a ofrecer soluciones tecnológicas de la más alta calidad y a satisfacer las expectativas de nuestros clientes. No obstante, si tienes alguna queja o reclamo sobre nuestros productos o servicios, te ofrecemos nuestro Libro de Reclamaciones para que puedas expresar tu insatisfacción de manera formal. Tu opinión es importante para nosotros y trabajaremos para resolver cualquier inconveniente de forma justa y oportuna.

2. ¿Qué es un Reclamo o Queja?

- Reclamo:** Disconformidad relacionada con los productos o servicios adquiridos.
- Queja:** Disconformidad no relacionada con los productos o servicios, pero sí con la atención recibida.

3. Formulario de Reclamaciones

Si deseas presentar un reclamo o queja, completa el siguiente formulario:

1. Datos del Consumidor:

- Nombre Completo: _____
- Documento de Identidad (DNI/RUC/Pasaporte): _____
- Dirección: _____
- Teléfono: _____
- Correo Electrónico: _____

2. Datos del Reclamo o Queja:

- Fecha del Reclamo/Queja: _____
- Producto o Servicio Involucrado: _____

- Número de Pedido o Factura (si aplica): _____
- Descripción del Reclamo o Queja:

3. Detalles del Problema:

- Fecha en que ocurrió el problema: _____
- Descripción clara y detallada del motivo de tu disconformidad:

4. Solicitud del Consumidor:

¿Qué solución esperas obtener? (Por ejemplo, reembolso, cambio de producto, mejora en la atención, etc.):

5. Firma del Consumidor:

Firma: _____

Fecha: _____

4. Plazos de Atención

- **Tiempo de Respuesta:** Recibida tu reclamación, la evaluaremos y responderemos en un plazo máximo de [número de días] días hábiles.
- **Acciones Correctivas:** Si corresponde, tomaremos las medidas necesarias para resolver el reclamo en el menor tiempo posible.

5. Medios para Presentar una Reclamación

Puedes presentar tu reclamo o queja a través de los siguientes medios:

- **Formulario en línea:** Llena el formulario en nuestra página web en [\[www.cobi.pe/libro-de-reclamaciones\]](http://www.cobi.pe/libro-de-reclamaciones).
- **Correo electrónico:** Envía el formulario adjunto a [\[hola@cobi.pe\]](mailto:hola@cobi.pe).
- **Presencial:** Acércate a nuestra oficina ubicada en [\[Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Peru\]](http://Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Peru) y llena el formulario en formato físico.

6. Derechos del Consumidor

De acuerdo con la legislación vigente, tienes derecho a presentar tu reclamo y recibir una respuesta en el tiempo establecido. Además, tienes la posibilidad de acudir a las entidades correspondientes si no estás conforme con nuestra respuesta o solución.

7. Política de Privacidad

Los datos personales proporcionados en este formulario serán utilizados únicamente para gestionar el reclamo o queja. No se compartirán con terceros sin tu consentimiento, salvo en los casos requeridos por ley.

8. Contacto

Si tienes alguna duda sobre este proceso o necesitas asistencia, puedes contactarnos a través de:

- Teléfono: [998197505]
- Correo Electrónico: [\[hola@cobi.pe\]](mailto:hola@cobi.pe)
- Dirección: [\[Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Peru\]](http://Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Peru)

[Cobi] agradece tu confianza en nuestros productos y servicios y está comprometido a mejorar continuamente para brindarte la mejor experiencia posible.