

Libro de Reclamaciones de TermoFreezer S.A

Razón Social: TermoFreezer S.A

RUC: 20536378414

Dirección: CALLE A 225 TORRE 9 DEPTO 702 PRADERAS EN LAS
LOMAS DEL RIMAC

Teléfono: +51 901 723 184

Correo Electrónico: termofreeze.jk@gmail.com

Responsable de atención de reclamos: Anali Ticse Nuñez

**LIBRO DE
RECLAMACIONES**





INTRODUCCION

Este Libro de Reclamaciones es una herramienta que TermoFreezer S.A pone a disposición de sus clientes y usuarios con el objetivo de recibir sus inquietudes, quejas, sugerencias y reclamos respecto a los servicios ofrecidos por nuestra empresa. En TermoFreezer, somos conscientes de que la calidad del servicio es esencial para nuestros clientes, y por ello, nos comprometemos a mejorar continuamente nuestras prácticas y procesos.

Queremos asegurarles que cada reclamación será tomada en cuenta y se actuará con la mayor prontitud posible. Este libro está diseñado para que los clientes puedan dejar constancia de sus reclamos de manera clara y efectiva. A través de este documento, buscamos proporcionar un espacio de comunicación que favorezca la resolución de problemas y mantenga un servicio transparente.

Es fundamental que este proceso se realice de manera ordenada y respetuosa para facilitar la correcta atención y seguimiento de cada caso. Por ello, solicitamos a los usuarios que proporcionen la mayor cantidad de detalles posibles al momento de presentar su reclamo.



Política de Atención de Reclamos

En **TermoFreezer S.A**, nos comprometemos a ofrecer un servicio de alta calidad en el área de aire acondicionado, y estamos plenamente conscientes de que no todo siempre puede salir perfecto. Es por ello que hemos diseñado una política clara de atención de reclamos, con el objetivo de abordar cualquier situación de manera eficiente y profesional.

1. Recepción de Reclamos

Todos los reclamos serán recibidos sin excepciones, ya sea por escrito a través de este libro de reclamaciones o a través de otros canales de contacto, como el correo electrónico o la línea telefónica. La recepción del reclamo será confirmada al cliente inmediatamente para asegurar que su queja está siendo atendida.

2. Análisis Inicial y Plazo de Respuesta

Una vez recibido el reclamo, se procederá con un análisis inicial del problema. En un plazo máximo de **24 horas**, el cliente recibirá una respuesta inicial que confirmará la recepción de su reclamación y proporcionará una estimación de los pasos a seguir para resolver la situación. Dependiendo de la naturaleza del reclamo, se definirán plazos adicionales si es necesario.

3. Procedimiento Interno de Resolución

Una vez que el reclamo ha sido analizado, se tomará una decisión sobre cómo proceder, ya sea a través de la reparación del servicio, la reposición del equipo, el cambio de piezas, o la devolución de dinero, según sea el caso. El proceso de resolución se gestionará con el máximo compromiso y transparencia, manteniendo siempre informado al cliente sobre el avance del proceso.



4. Cierre de Caso y Seguimiento

Cuando el reclamo haya sido resuelto, se comunicará al cliente la resolución final. Se les pedirá retroalimentación sobre el servicio recibido para garantizar que estamos cumpliendo con sus expectativas. También realizaremos un seguimiento para verificar que la solución fue efectiva y que el cliente quedó satisfecho con el servicio prestado.

5. Compromiso con la Calidad y Mejora Continua

TermoFreezer S.A se compromete a utilizar cada reclamo como una oportunidad de mejora. A través del análisis de las quejas y sugerencias, optimizamos nuestros procesos y ofrecemos un mejor servicio en el futuro.

6. Confidencialidad

La confidencialidad de la información proporcionada por nuestros clientes es uno de nuestros principales valores. Todos los reclamos se manejarán con total discreción, y los datos proporcionados no serán utilizados para ningún otro propósito que no sea la atención del reclamo en cuestión.

Formato de Reclamo

A continuación, se presenta el formato que será utilizado para registrar cada reclamación. Este formato permitirá a los clientes registrar la fecha, sus datos y detalles del reclamo, lo que nos ayudará a procesar y resolver cada caso de manera efectiva.

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL				HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:				(a ser llenado por TERMOFREEZER S.A)			
TERMO FREEZER S.A CALLE A 225 TORRE 9 DEPTO 702 PRADERAS EN LAS LOMAS DEL RIMAC							
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DISTRITO:			PROVINCIA:			REGIÓN:	
DNI / CE:			CELULAR:		E-MAIL:		
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:					
SERVICIO							
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 (a ser llenado por TERMOFREEZER S.A)							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:							
						FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO ¹ : Disconformidad relacionada a los productos o servicios				QUEJA ² : Disconformidad 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 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.