# LIBRO DE RECLAMACIONES DE RESPALDO

**JOURNEYS ALIVE E.I.R.L. | RUC 20616067231**
Av. Antonio Lorena A-25, tercer piso, Santiago, Cusco, Perú
reservations@journeysalive.com | +51 944 782 973

**HOJA DE RECLAMACIÓN** **Número JA-RESP-_____-_____**
Fecha de presentación ____ / ____ / _____ Hora _____

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Nombre completo

Domicilio y país

DNI / CE / Pasaporte y número

Teléfono y correo electrónico

Canal de respuesta [ ] Correo electrónico [ ] Carta al domicilio indicado

Menor de edad. Nombre del padre, madre o representante

Domicilio, teléfono y correo del representante

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO

[ ] Producto [ ] Servicio Moneda _____ Monto reclamado _____

Descripción y referencia de la reserva

## 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

[ ] RECLAMO (producto o servicio) [ ] QUEJA (atención u otros aspectos)

Detalle de lo ocurrido

Pedido concreto

Firma del consumidor _____

## 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

Fecha de comunicación de respuesta ____ / ____ / _____

Firma del proveedor _____

Reclamo. Disconformidad relacionada con los productos o servicios.
Queja. Disconformidad con la atención u otros aspectos distintos del producto o servicio.

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías ni es requisito previo para denunciar ante Indecopi.
Respuesta al reclamo o queja en un máximo de 15 días hábiles, sin prórroga.

**Destinatario** _____

Formato adaptado al Anexo I del D.S. 101-2022-PCM. Serie de respaldo JA-RESP.