




Libro de Reclamaciones

En cumplimiento al Código de Protección y Defensa del Consumidor, ponemos a tu disposición La Hoja de Reclamaciones, la cual debes llenar y enviar vía correo electrónico a **sugerencias@anden.com.pe** con la información solicitada y la descripción de la queja o reclamo.

La respuesta al reclamo será atendida por nuestras áreas especializadas, agradecemos tener en cuenta las consideraciones descritas en el formulario, que se encuentra en la siguiente página de este documento.

LIBRO DE RECLAMACIONES				FORMULARIO DE RECLAMO O QUEJA			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
 ANDEN RESIDENCIAS S.A.C - RUC 20603424612 Calle Málaga Grenet 318 - Urb. Magisterial I – Arequipa							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
			DOMICILIO:				
DNI/CE:		TELÉFONO / EMAIL:					
PADRE O MADRE:		[PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE							
PEDIDO:							
						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
* Todos los campos son necesarios para el registro correcto del formulario.							
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA			[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
						FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

* 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 (30) días más, previa comunicación al consumidor.