

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL



**MANUAL DE USUARIO
RECLAMANTE**

2021

DISPOSICIONES GENERALES

TRAZO ARQ SAC pone a disposición el LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL, para el registro y seguimiento de los mismos.

El cliente que desee registrar un RECLAMO o QUEJA en el LIBRO DE RECLAMACIONES será identificado como el RECLAMANTE, el cual luego del registro recibirá una HOJA DE RECLAMO dentro de un día hábil y podrá hacer seguimiento de su RECLAMO.

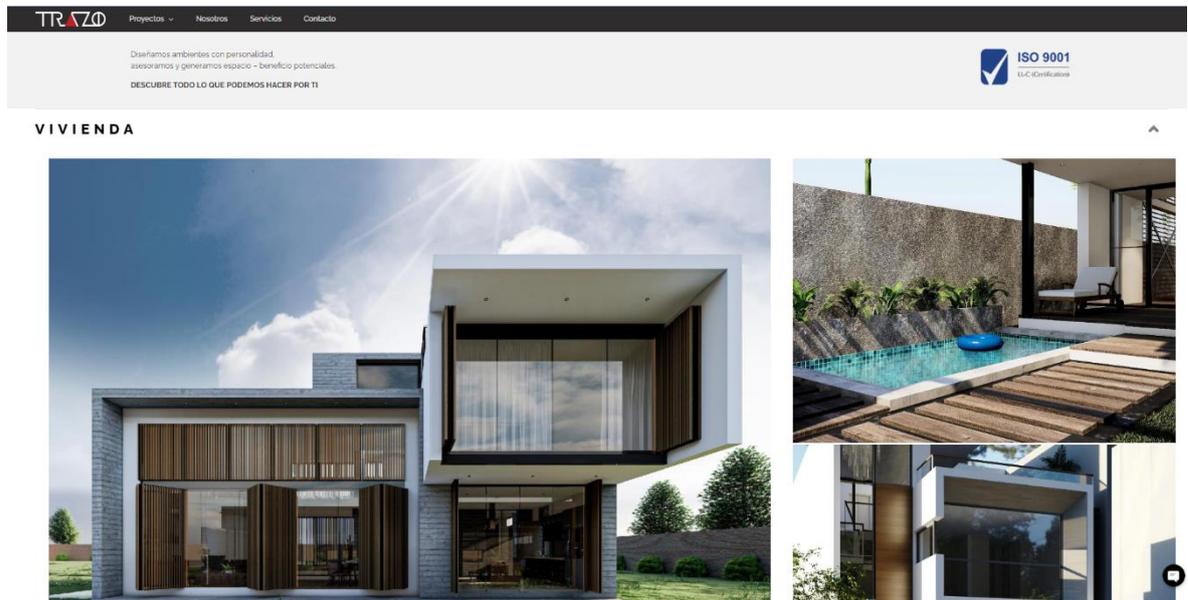
El RECLAMANTE debe ingresar los siguientes datos: Nombres y Apellidos, Teléfono de celular, Correo electrónico, Tipo y Numero de Documento, Departamento, Provincia, Distrito, Domicilio y nombre y número de documento de apoderado en caso de tratarse de un menor de edad con el fin de notificar la resolución de su RECLAMO.

La EMPRESA debe responder a través de un MENSAJE ELECTRÓNICO, en un plazo de 30 días hábiles.

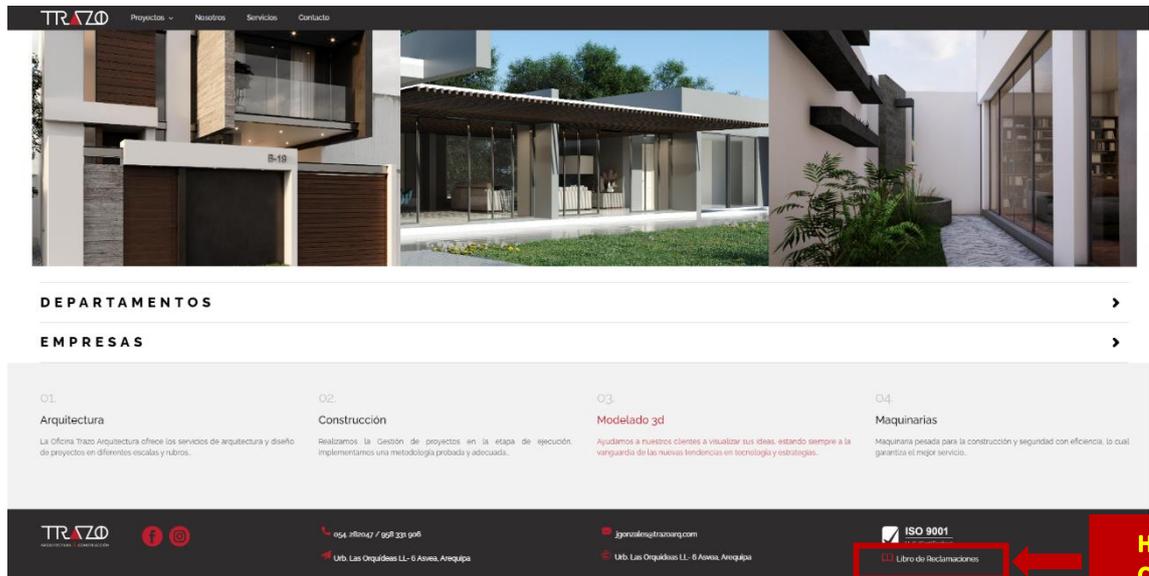
FUNCIONES DEL SOFTWARE

REGISTRAR RECLAMO

1. Debe ingresar a la PÁGINA WEB en la dirección (<https://www.trazoarqu.com/>).



2. En la parte inferior de la página, hacer click en la opción “LIBRO DE RECLAMACIONES”



3. Al ingresar al libro de reclamaciones, le saldrá la siguiente página:

TRAZO Proyectos ▾ Nosotros Servicios Contacto

Libro de reclamaciones

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Antes de empezar, indicanos el lugar en el que se dieron los sucesos del reclamo:

Nombre del proveedor
TRAZO ARQ SAC - Urb Las Orquideas LL-6 - Arequipa

Fecha
22/02/2024

Número correlativo
R001-12

1. Identificación del consumidor reclamante

Nombres*

Apellidos*

Teléfono*

Correo electrónico*

Tipo de documento
DNI

Documento*

4. En este apartado se verán los datos del proveedor, fecha del reclamo y número correlativo.

TRAZO Proyectos ▾ Nosotros Servicios Contacto

Libro de reclamaciones

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Antes de empezar, indicanos el lugar en el que se dieron los sucesos del reclamo:

Nombre del proveedor
TRAZO ARQ SAC - Urb Las Orquideas LL-6 - Arequipa

Fecha
22/02/2024

Número correlativo
R001-12

5. En la primera parte **“IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE”**, deberá ingresar sus datos personales, todos los datos son obligatorios a excepción de nombre del apoderado en caso el reclamo lo ingrese un menor de edad.

1. Identificación del consumidor reclamante

Nombres*

Apellidos*

Teléfono*

Correo electrónico*

Tipo de documento

DNI ▼

Documento*

Departamento*

Provincia*

Distrito*

Domicilio*

Nombre y número de documento de apoderado (En caso de menores de edad)



Complete la sección “Identificación del consumidor” de acuerdo a los siguientes datos:

CAMPO	RESPUESTA ESPERADA
Nombres	Sus nombres, como figura en su DNI.
Apellidos	Su apellido Paterno y Materno, como figura en su DNI.
Teléfono	Su número de celular o fijo personal.
Correo electrónico	Su dirección de correo electrónico donde recibirá la notificación.
Tipo de documento	Elija una opción: <ul style="list-style-type: none"> - DNI - C.E - Pasaporte - RUC
Documento	Número de su documento.
Departamento	Departamento que figure en su DNI.
Provincia	Provincia que figure en su DNI.
Distrito	Distrito que figure en su DNI.
Domicilio	Dirección de su domicilio.
Nombre y número de documento del apoderado	Nombre y apellido como figure en su DNI así como el numero de su documento.

6. En esta segunda parte “Identificación del bien contratado” elegir si el servicio ofrecido fue OBRA o PROYECTO y una breve descripción del servicio.

TRAZO
Proyectos ▾ Nosotros Servicios Contacto

2. Identificación del bien contratado

Proyecto Obra

Descripción*

7. En la tercera parte se verán “Detalle de la reclamación y pedido del consumidor” dónde aquí pueden identificar RECLAMO o QUEJA.

En el detalle del reclamo, el reclamante ingreso los hechos que generaron el uso del libro de reclamaciones, los detalles, los datos del personal involucrado y todo lo que justifique la presentación del mismo.

En el pedido, indicarnos su requerimiento y por último aceptar haber leído y dar conformidad de los datos y veracidad del reclamo y apretar el botón enviar.

TRAZO [Proyectos](#) [Nosotros](#) [Servicios](#) [Contacto](#)

3. Detalle de la reclamación y pedido del Consumidor

Reclamo Queja

RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios

QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o malestar o descontento respecto a la atención al público

Detalle*

Pedido*

He leído y doy conformidad a mis datos y garantizo la veracidad del reclamo o queja

Enviar



CONTÁCTANOS

 958 331 906
054-282047

 jgonzales@trazoarq.com

 <https://www.trazoarq.com/>

 urb.las Orquideas LL- 6 -
Arequipa