

tira

lo bla



**Libro de
reclamaciones**

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, nuestra editorial pone a tu disposición el Libro de Reclamaciones Virtual, donde podrá registrar sus quejas o reclamos relacionados con nuestros productos editoriales, servicios, atención u otros aspectos vinculados con su experiencia con nosotros.

¿Cuál es la diferencia entre reclamo y queja?

Reclamo: disconformidad relacionada directamente con los productos adquiridos o servicios prestados (por ejemplo: entrega, calidad, precio, etc.).

Queja: malestar o descontento respecto a la atención al cliente, trato recibido u otros aspectos no directamente relacionados con el producto o servicio.

¿Cómo registrar su reclamo o queja?

Complete el formulario virtual con sus datos personales y detalla claramente el motivo de su disconformidad. Recibirá una confirmación automática y nos comprometemos a responderle en un plazo no mayor de 15 días hábiles.

Importante: el registro en el Libro de Reclamaciones no impide recurrir a otras vías de solución de controversias ni constituye una renuncia al derecho del consumidor.

Formulario de Reclamaciones

Estimado(a) usuario(a)/cliente, por favor, llene los siguientes datos:

1. Datos del consumidor
 - Nombres y apellidos:
 - DNI / RUC/ CE:
 - Teléfono de contacto:

- Correo electrónico:
 - Dirección.
2. Producto o servicio reclamado
- Nombre del producto o servicio:
 - Fecha de compra / solicitud:
 - Medio de compra (web, tienda física, otro):
3. Tipo de manifestación:
- Reclamo ()
 - Queja ()
4. Detalle del reclamo o queja:
- Descripción:
 - Pedido del consumidor:
5. Autorización para notificaciones por correo electrónico:
- Sí ()
 - No ()