

RECLAMO/QUEJA



El socio con inquietud o disconformidad de un hecho se acerca a exponer su reclamo o queja en Admisión e Informes.

REGISTRO



Luego que se alcanza al socio el Libro de Reclamaciones debe llenar la "Hoja de Reclamación".

RESPUESTA



RECLAMO:

Es la disconformidad por parte del socio, relacionada a los productos o servicios que brinda la cooperativa.

QUEJA:

Es la manifestación que un socio realiza expresando su malestar o descontento respecto a la atención al público.

La Cooperativa, solucionará la disconformidad del socio en un plazo de 30 días calendarios a partir de la fecha de efectuado el reclamo o queja.

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICLIO:			
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:		
SERVICIO			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN		RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:			
			FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
DETALLE:			
			FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
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.	

Datos del Socio
(Nombre, domicilio,
DNI, teléfono, email)

Descripción del
Producto o Servicio
contratado.

El socio debe llenar en
este recuadro el
detalle del reclamo o
queja.

Firma del Socio