LIBRO DE RECLAMACIONES

Formulario para registrar un reclamo o queja relacionado con los servicios del hotel.

Importante: Reclamo es la disconformidad relacionada con el servicio contratado. Queja es la disconformidad vinculada con la atención u otros aspectos no directamente relacionados al servicio contratado.

1. Datos del consumidor

Nombre completo *

Tipo y número de documento *

Correo electrónico *

Celular / WhatsApp *

Dirección

Nacionalidad

☐ Mayor de edad ☐ Menor de edad ☐ Representante / apoderado

Nombre del padre, madre o apoderado, si corresponde

Documento del apoderado, si corresponde

Observaciones adicionales del consumidor, si corresponde

LIBRO DE RECLAMACIONES

Datos del servicio y detalle del caso

2. Datos del servicio relacionado

- [ ] Reserva
- [ ] Hospedaje
- [ ] Atención al huésped
- [ ] Pago / cobro
- [ ] Cancelación o modificación
- [ ] Limpieza / mantenimiento
- [ ] Traslado
- [ ] Otro

Fecha del incidente *

Número de reserva, habitación o comprobante

Monto reclamado, si aplica

Canal de reserva o atención

3. Tipo de registro

- [ ] Reclamo
- [ ] Queja

Detalle de lo ocurrido *

Describe qué sucedió, cuándo ocurrió, qué servicio estuvo involucrado y cualquier dato importante para revisar el caso.

LIBRO DE RECLAMACIONES

Pedido, evidencias y respuesta

4. Pedido del consumidor

Pedido del consumidor *

Indica la solución solicitada: devolución, corrección, respuesta formal, compensación, revisión del caso u otra solicitud.

5. Evidencias o documentos adjuntos

Documento adjunto / evidencia

Descripción del documento adjunto

6. Medio de respuesta

☐ Correo electrónico ☐ WhatsApp ☐ Carta física ☐ Otro

Dato de contacto para la respuesta *

Fecha de registro

LIBRO DE RECLAMACIONES

Declaración, firma y constancia

7. Declaración y aceptación

- ☐ Declaro que la información registrada es verdadera y autorizo a Hotel Posada Miraflores a utilizar mis datos personales únicamente para atender mi reclamo o queja, conforme a su Política de Privacidad.
- ☐ Acepto recibir la respuesta por el medio indicado y declaro haber consignado datos de contacto válidos para la atención de mi solicitud.

8. Firma

Firma del consumidor / representante	Firma y sello del establecimiento, si aplica

Constancia: Hotel Posada Miraflores revisará la información registrada y brindará respuesta por el medio señalado dentro del plazo legal correspondiente. Se recomienda conservar una copia de este registro y de los documentos adjuntos.