

LIBRO DE RECLAMACIÓN

PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC

20517930998

Nº : 000008-2024
Fecha : 14/05/2024

Av. República de Panamá 3890, Surquillo, provincia y
departamento de Lima



Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	EDISON SANDOT		
Apellido Paterno	LARA	Apellido Materno	FIGUEROA
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	44276841
Fecha de nacimiento	21-12-1986		
Teléfono Fijo	066284665	Teléfono Celular	956728554
Correo electrónico	TELEMAX.AYACUCHO@GMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	PASAJE NERY GARCIA ZARATE MZ U LTE 01 INTERIOR 2B		
Padre o madre	NO INDICÓ		
¿Es cliente de Prosegur?	SI		
¿Es titular del servicio?	SI		
Tipo de persona	PERSONA JURÍDICA		

Datos del titular del servicio

Razón Social	SISTEMA INTEGRADO DE PAGOS EIRL		
Tipo de documento	RUC	Nro de documento	20612521507
Teléfono Fijo	066284665	Teléfono Celular	956728554
Correo electrónico	TELEMAX.AYACUCHO@GMAIL.COM		

Tipo de servicio

contratado	PRODUCTO		
Nro de Contrato	1167331		
Monto reclamado	538		
Descripción del servicio contratado	KIT QIDO + MONITOREO		
Dirección de instalación	PASAJE NERY GARCIA ZARATE MZ U LTE 01 INTERIOR 2B		
Departamento	AYACUCHO		
Provincia	HUAMANGA	Distrito	AYACUCHO

Información del incidente

Tipo de atención	RECLAMO
-------------------------	---------

Detalle de lo ocurrido

COMPRE 01 KIT AUTOINSTALABLE DE QIDO EL 18/04/2024 REALIZAMOS LA INSTALACION Y ACTIVACION DEL SERVICIO DESDE EL 23 DE ABRIL RECIBIMOS CAPACITACION Y CONFIRMARON QUE HICIMOS TODO EL PROCEDIMIENTO CORRECTO EL 29/04/2024 LUEGO EL SABADO 11 DE MAYO DEL 2024 COMPROBAMOS POR CASUALIDAD QUE EL EQUIPO NO FUNCIONA (LA SIRENA NO SUENA) TAMPOCO FUNCIONA EL SERVICIO DE MONITOREO YA QUE INDICARON QUE NOS LLAMARIAN INMEDIATAMENTE SE ACTIVABA LA ALARMA Y ENVIARIAN EFECTIVOS POLICIALES EN CASO DE ACTIVACION, PERO NO OCURRIÓ. ESTE INCIDENTE FUE COMUNICADO INMEDIATAMENTE AL ASESOR DE VENTAS MEDIANTE SU NRO DE WHATSAPP N° +51 920314457 EL DIA SABADO A LAS 05:51PM Y TAMPOCO HUBO RESPUESTA INMEDIATA HOY LUNES 14 DE MAYO DEL 2024 VOLVIMOS A CORROBORAR QUE EL EL PANEL NO FUNCIONA, Y NADIE NOS LLAMA PARA EVIDENCIAR QUE

TENEMOS SERVICIO DE MONITOREO.

Pedido

SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DE LOS 399 SOLES DEL KIT
QIDO SOLICITO LA DEVOLUCION DE LOS 139 SOLES QUE PAGUE POR
ADELANTADO POR EL SERVICIO DE MONITOREO NO DESEO CONTAR CON
UN SERVICIO QUE NO FUNCIONA

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail: TELEMAX.AYACUCHO@GMAIL.COM

Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor:

Detalle

SE PROCEDERÁ A DAR RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO LEGAL ESTABLECIDO.

Firma del proveedor

El reclamo ha sido satisfactoriamente ingresado por el consumidor, quien se encuentra totalmente de acuerdo con el contenido del mismo, no teniendo observación alguna.

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

**Firma del
consumidor**