

SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

Procedimiento para presentar una Solicitud de Queja y/o Reclamo

Si deseas presentar una Solicitud te informamos de nuestro procedimiento:

PERSONAL:

- Sólo tienes que acercarte a nuestra oficina de atención al público, con tu documento de identidad vigente.
- En la ventanilla de Atención al Usuario, el personal te proporcionará el FORMULARIO. Completa la información que se solicita, es muy importante que esté correctamente llenado y que lleve tu firma igual a tu DNI ó C.E.
- En caso sea necesario, se te pedirá que nos adjuntes los documentos para la sustentación de tu reclamo.
- El personal responsable recibirá tu solicitud, te entregará una copia del FORMULARIO con el código de identificación y te informará de la fecha aproximada de respuesta.

VÍA TELEFÓNICA:

- Comunicándote a nuestra central telefónica 442-4488.
- El personal de Atención al Usuario te pedirá datos personales para identificarte y completar el FORMULARIO.
- Una vez completado el FORMULARIO se te proporcionará el código de identificación y se te informará de la fecha aproximada de respuesta.
- En caso sea necesario, se te pedirá que nos adjuntes los documentos para la sustentación de tu reclamo.

VIA EMAIL:

- Descarga el formulario de nuestra página web www.kyodai.com.pe
- Abre el archivo y completa la información, imprímelo y firma el documento.
- Escanea el documento y envíalo desde tu correo electrónico a: info@kyodai.com.pe (Asunto: Solicitud de Queja o Reclamo; según sea el caso).
- Una vez recibida tu solicitud, el personal responsable te informará de la recepción del mismo, el código de identificación asignado y la fecha aproximada de respuesta.

Kyodai Peru S.A.C. se contactará para darte la respuesta a tu solicitud. El tiempo de respuesta no excederá de 30 días, salvo que la complejidad del mismo lo justifique (Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa al Consumidor).

De conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, el usuario otorga su consentimiento para el tratamiento de los datos personales que son facilitados en el presente formulario. Asimismo, el usuario consiente que la empresa pueda transferir sus datos personales a nuestros corresponsales en el exterior a fin de cumplir con el servicio solicitado.

Estos datos serán incorporados en el banco de datos de usuarios de Kyodai Peru S.A.C., para utilizarlos para fines comerciales, de soporte, gestiones, trabajos estadísticos y cualquier otro uso relacionado al desarrollo de sus actividades. Se mantendrán para que la empresa pueda prestar y ofrecer sus servicios y darles trámite.

El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos personales escribiendo a info@kyodai.com.pe o a la siguiente dirección: Calle las Tiendas N° 237, Piso 3, Surquillo, Lima – Perú

Además:

- Si deseas hacer un seguimiento a tu reclamo o queja, puedes comunicarte a nuestra central de atención telefónica, marcando el 442-4488

Si no estás satisfecho con la respuesta de Kyodai Peru S.A.C., puedes acudir al Instituto de Defensa del Consumidor y Propiedad Intelectual (INDECOPI) www.indecopi.gob.pe