



SISTEMA **QyR**

UNA MEJORA EN EL SERVICIO AL ASOCIADO

Desde el 15 de agosto, usted podrá registrar su **Queja** o **Reclamo** y recibir una **respuesta oportuna** sin salir de su casa u oficina.



SISTEMA QyR

Existen **2** únicos medios para registrar su **Q** o **R**:



Libro de Reclamaciones Virtual

- Ubique el Libro de Reclamaciones virtual en la parte superior derecha de la página web.
- Ingrese su usuario y contraseña. Si aún no los tiene, solicítelos de lunes a viernes a través de los teléfonos: 207-0680, 207-0681 y 207-0682.



Sistema informático que facilita la ejecución de soluciones ante las quejas o reclamos con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que brinda el Club.

SI USTED QUIERE REGISTRAR SU QUEJA O RECLAMO, SIGA LOS SIGUIENTES PASOS:

1. Ingrese al link **Nueva Reclamación**
2. Seleccione la Fecha del Suceso, haciendo uso del calendario ubicado a la derecha.
3. Su clave y correo(s) electrónico(s) aparecerán automáticamente. Usted podrá actualizar su correo electrónico, si es necesario.
4. Seleccione lo siguiente:
Tipo: **Queja o Reclamo**
Identificador: Producto o Servicio
Sede: San Borja, Chosica, Playa, Surco o Web.
5. Escriba su reclamación en el campo Descripción de Reclamación.
6. Seleccione lo siguiente: Lugar, Servicio y Motivo
7. Usted podrá seleccionar uno o varios motivos de su reclamación, haciendo click en el botón **Agregar**, por cada motivo seleccionado. Los motivos se irán agregando en el campo Motivos de Reclamación.
8. Finalmente, si usted está conforme con los términos de su reclamo o queja deberá marcar la opción SÍ y dar un click en el botón **Enviar**



The screenshot shows the website interface for 'Bosque Virtual'. At the top left is the logo for 'COUNTRY CLUB EL BOSQUE'. The main header includes 'Bosque Virtual' and 'Versión Oficial'. Below this is a navigation menu with options: 'Datos Personales', 'Cuotas y/o Deudas', 'Alojamientos', 'Invitados', 'Biblioteca', and 'Reclamaciones'. The 'Reclamaciones' menu item is highlighted. Below the navigation bar, the page title is 'LIBRO DE RECLAMACIONES'. In the center, there is an image of an open book. At the bottom, there is a text box with the following text: 'CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR ESTE ESTABLECIMIENTO CUENTA CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES A TU DISPOSICIÓN. SOLICÍTALO PARA REGISTRAR LA QUEJA O RECLAMO QUE TENGAS.'



Libro de Reclamaciones Físico

Usted podrá acercarse a cualquiera de los puntos de ubicación de estos libros y solicitar el ejemplar, en el que deberá registrar toda la información solicitada en la Hoja de Reclamación.

Los Libros de Reclamaciones Físicos están ubicados en los siguientes puntos:

- **Sede Chosica:** Of. Administración, Recepción de Bungalows, Restaurante Principal y Fuente de Soda.
- **Sede San Borja:** Recepción.
- **Sede Playa:** Of. Administración.

PARA CONOCER LA RESPUESTA A SU QUEJA O RECLAMO REGISTRADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO O VIRTUAL:

Ingrese al link Ver **Historial Reclamaciones**.

Automáticamente aparecerá la reclamación que usted ha registrado, donde puede conocer la respuesta dando un click en la opción Con Respuesta. Asimismo, a través de este link también podrá conocer el estado en el que se encuentra su reclamación.

“Recuerde que la respuesta a su queja o reclamo estará lista en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de registro de su reclamación.”

