

	SERVICIOS Y PROCESOS	Código: SPR-PR-03
	SOLICITUD DE RECLAMACIONES	Versión: 1
		Página: 1 de 2

1. OBJETIVO

Esta política establece las directrices para la solicitud de reclamaciones realizadas por los socios, invitados y visitantes ante novedades encontradas en facturación y uso de parqueaderos.

2. ALCANCE

El club será mediador e intermediario en este proceso.

3. PLAZO Y CONDICIONES DE RECLAMACIÓN.

- Los socios, invitados y visitantes disponen de un plazo máximo de **60 días** calendario a partir de la fecha de emisión de la factura.

NOTA: Apreciado socio recuerde verificar con su núcleo familiar los consumos antes de realizar cualquier reclamación.

- Para novedades en daños de vehículo realice la solicitud de reclamación en un plazo de **20 días** calendario. Ideal realizar la reclamación de forma inmediata a través del aplicativo del Club.

El Club Campestre no se hace responsable de los objetos personales dejados al interior del vehículo.

4. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

Recepción de la reclamación: Las reclamaciones deben ser presentadas por escrito a través de los canales oficiales del club PQRS (correo electrónico analista.socios@clubcampestre.com.co, plataforma en línea (App del Club), o presencialmente en el área de atención al socio).

Facturación: La reclamación debe incluir número de acción, la fecha del consumo, una descripción detallada del problema, lugar y sede. Además, cualquier evidencia que respalde la reclamación.

Vehículos: La reclamación debe incluir fotografía del hallazgo, lugar donde estaciono al interior del Club, fecha y hora del hallazgo y descripción detallada.

Solo se aceptarán reclamaciones dentro del plazo establecido.

5. EVALUACIÓN DE RECLAMACIONES

Una vez recibida la reclamación, el club realizará una investigación interna para verificar la información, a través del uso de los medios tecnológicos CCTV y una búsqueda interna de información en las diferentes áreas.

Tener en cuenta para la evaluación de la reclamación

Se validan todos los procesos que se generaron durante la atención del servicio para entregar la respuesta al socio.

Es deber del socio mantener información personal y de su grupo familiar actualizada en nuestro aplicativo: correo electrónico, teléfono celular y fotografía.

Instalar aplicativo del Club en sus dispositivos móviles:

- Se notificará al socio la respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo a la normatividad vigente.

6. RESOLUCIÓN

- Si la reclamación es válida, se procederá a corregir la factura o a reembolsar el importe correspondiente.
- En caso de que la reclamación sea rechazada, se notificará al socio, invitado y visitantes explicando los motivos del rechazo de la solicitud de reclamación.

7. EXCEPCIONES

No se aceptarán reclamaciones fuera de los plazos establecidos, salvo situaciones excepcionales que deberán ser evaluadas por la administración del club.

8. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

Al hacer uso de los servicios del club, los socios, invitados y visitantes aceptan esta política de reclamación.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Paola Suárez	Juan Carlos Ossa	Maribel Giraldo
Líder Calidad e Inocuidad	Director de Hospitalidad Medellín	Gerente Financiera y Administrativa
Jefferson Sabas	Roberto Souto	Juan Felipe Estrada
Líder administrativo AyB	Director de Hospitalidad Llanogrande	Gerente General
Fecha: 04/09/2024	Fecha: 17/10/2024	Fecha: 26/12/2024