



**LIBRO DE RECLAMOS
Y SUGERENCIAS
MANUAL PARA EL HUÉSPED**

Dirección de Registro y Fiscalización

¿QUÉ ES EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Es el instrumento mediante el cual podés dejar constancia de cualquier queja, reclamo o sugerencia sobre el servicio contratado en un alojamiento turístico.

Todos los establecimientos que presten alojamiento turístico en el ámbito de la provincia de Buenos Aires tienen la obligación de poseerlo, exhibirlo y ofrecerlo a sus huéspedes.

¿CÓMO ACCEDO AL LIBRO?

Para acceder al Libro de Reclamos y Sugerencias, tenés que pedirle al personal del establecimiento donde te estás alojando que te registren.

Después te va a llegar un e-mail a la casilla que hayas indicado, para que puedas iniciar tu reclamo o sugerencia.

En caso que no te quieran dar de alta, comunicate al (0221) 429-5698 o por mail a registrosprestadores@mp.gba.gov.ar adjuntando copia de la factura del servicio.

¿CÓMO INGRESAR AL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Para iniciar **el reclamo** tenés que acceder al enlace enviado por e-mail y hacer **Click** en el botón **“Deje su reclamo”**.



IMPORTANTE

Recordá que tenés como máximo **72 horas** después del check-out para realizar tus reclamos por este medio.

¿CÓMO USAR EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Vas a visualizar una pantalla como esta, donde podés verificar los datos del alojamiento y completar tus datos personales.



The screenshot shows a web interface with a teal header containing the word "Inicio". Below the header, a message states: "Este libro es de acceso gratuito. Para realizar sugerencias y reclamos tiene como máximo 72 horas después del checkout." The form is divided into two main sections: "Datos del hotel donde se registró" and "Datos Personales".

Datos del hotel donde se registró

Proveedor Turístico	Check-In	Check-Out
Hostel loc	01-04-19	17-04-19

Dirección: Calle 333

Partido	Localidad
25 de Mayo	AGUSTIN MOSCONI

Datos Personales

Nombre y Apellido	Email
	aggallego@hotmail.com

DNI	Teléfono

Datos del alojamiento

Datos personales

¿CÓMO USAR EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

En esta instancia podés dejar tu reclamo o sugerencia. Es muy importante que completes los datos con el mayor grado de detalle posible y si lo considerás necesario, podés adjuntar fotos, presupuesto que te envió el alojamiento y/o la factura por el servicio que contrataste.



The screenshot shows a web interface for submitting a complaint or suggestion. At the top right, there is a teal header with the word 'Inicio'. Below it, the main content area has a title 'Dejar Reclamo o Sugerencia'. Underneath the title is a section labeled 'Clasificaciones' which contains a vertical list of options: 'Edilicia', 'Servicios', 'Publicidad engañosa', 'Incumplimiento contractual', 'Comentarios y/o sugerencias', and 'Otros'. The 'Servicios' option is highlighted with a blue background. A teal arrow points from a callout box on the right towards the 'Clasificaciones' dropdown menu.

En el ítem **“Clasificaciones”** podés elegir el tema de tu reclamo o sugerencia

¿CÓMO USAR EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

En este cuadro podés ver a qué se refiere cada tema del listado desplegable de clasificaciones. Si bien no es obligatorio indicarlo, ayuda a que tu reclamo pueda identificarse con mayor claridad y así brindarte una respuesta adecuada.

CLASIFICACIONES	DESCRIPCIÓN
Edilicia	Acerca del estado del edificio donde funciona el alojamiento
Servicios	Temas relacionados con la calidad del servicio, trato recibido por parte del personal, etc.
Publicidad engañosa	Publicidad que induzca a error al consumidor
Incumplimiento contractual	Si el establecimiento no cumple con alguna de las condiciones contratadas
Comentarios y/o sugerencias	Cualquier observación, sugerencia para mejorar el servicio, comentarios positivos si estuviste conforme con el servicio
Otros	Comentarios que no encuadren en ninguna de las anteriores clasificaciones

¿CÓMO USAR EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Ahora podés escribir tu comentario, reclamo o sugerencia.

The screenshot shows a web form titled "Dejar Reclamo o Sugerencia" with a teal header bar containing the word "Inicio". The form fields are as follows:

- Clasificaciones:** A text input field.
- Comentario:** A text area with the placeholder text "Escriba su reclamo o sugerencia de no más de 1000 caracteres".
- Recibir replica:** A dropdown menu with "Recibir" selected.
- Imagen 1, Imagen 2, Imagen 3:** Each has a "Seleccionar archivo" button and a "No se eligió archivo" status.
- ENVIAR:** A teal button at the bottom right.

Four callout arrows point from the form to the right:

- From the "Comentario" field to the first callout box.
- From the "Recibir replica" dropdown to the second callout box.
- From the "Seleccionar archivo" buttons to the third callout box.
- From the "ENVIAR" button to the fourth callout box.

Escribí tu comentario

Seleccioná **“Recibir”** si querés que la respuesta te llegue al mail

Acá podés adjuntar fotos y otros archivos

Click en “Enviar”

¿CÓMO USAR EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Una vez que hayas enviado tu reclamo o sugerencia vas a ver una pantalla como la siguiente:

Este libro es de acceso gratuito. Para realizar sugerencias y reclamos tiene como máximo 72 horas después del checkout.

Su presentación fue realizada con éxito.
Número de presentación: 00009-07
Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

Número de referencia
00009-07

Prestador Turístico
Hostel toc

Check-In
01-04-19

Check-Out
17-04-19

Clasificación
Publicidad engañosa

Comentario
Tenía dos cupones de 10% de reintegro enviados por dos amigos diferentes, los cuales utilice para realizar dos reservas para el hoteles. Las condiciones de estos cupones era que una vez realizado el check out de cada hotel se comenzaba a procesar el reintegro. Aun no tengo novedades de este reintegro.

Imágenes



Tu **reclamo o sugerencia**
fue realizado con éxito

RESPUESTA DEL ESTABLECIMIENTO

La replica a su reclamo ya se encuentra disponible



El prestador turístico le ha respondido:
Andrea Carrasco

Tenía dos cupones de 10% de reintegro enviados por dos amigos diferentes, los cuales utilice para realizar dos reservas para el hoteles. Las condiciones de estos cupones era que una vez realizado el check out de cada hotel se comenzaba a procesar el reintegro. Aun no tengo novedades de este reintegro.

Hostel toc

Los descuentos son aplicados por una promoción que ofrece la tarjeta de crédito, por lo tanto deberá comunicarse con ellos para saber cuando se realizara la transferencia y seguir el reintegro. Muchas gracias.

Cuando el personal del establecimiento responda tu comentario, vas a recibir un mail como este, con la información correspondiente.

Para **más información** consulte nuestra **web** https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo o contáctenos a registrosprestadores@mp.gba.gov.ar

Dirección de Registro y Fiscalización

Torre Administrativa II - Calle 12 esq. 53 - Piso 13 - La Plata (1900)

Tel: (0221) 429-5553 - 429-5698 - 429-5710

TURISMO
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

MINISTERIO DE
PRODUCCIÓN, CIENCIA E
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
**BUENOS
AIRES**