

FECHA 22/03/2025

LOCAL Mr Joy

PERSONA QUE ATENDIO Administración

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

No solucionaron un problema de lockers, pésima atención al servicio. Actitud Negativa.
PROBLEMA: Me quitaron la llave del lockers y no pudieron verificar las cámaras manifestando que ellos no tienen acceso, la Señorita que por equivocación se me llevo la llave manifiesta que un empleado le indico que tome una llave en los lockers. No hicieron seguimiento del caso y no pidieron explicación a este mismo empleado.

NOMBRES Kevin Pablo Moreira Calvachi

CC 1719960682

FIRMA 

TELEFONO 0982540379

ACTIVE FUN DIVERISION S.A.
1792379253001
AV. PEDRO VICENTE MALDONADO SN
022002413
QUITO

VISA

TARJETA: 450001XXXXX801
Lote#: 001010
Fecha: 22/MAR/25
DATAFAST

REF: 001786
Hora: 18:25

BASE CONSUMO TARIFA 15: US\$	\$3.48
BASE CONSUMO TARIFA 5: US\$	\$0.00
BASE CONSUMO TARIFA 0: US\$	\$0.00
SUBTOTAL CONSUMOS: US\$	\$3.48
IVA 15% : US\$	\$0.52
VR.TOTAL:US\$	\$ 4.00

NOMBRE: PAYWAVE/VISA

-- CLIENTE --



Quito, 25 de marzo del 2025

Estimada Administración:

El Recreo

En base a la novedad presentada por parte de la administración del Centro Comercial El Recreo, en el cual nos manifiestan una queja escrita por parte de un cliente que ingresó al parque de Mr Joy.

En primera instancia manifestamos que Mr Joy como empresa y parte de su política de calidad y atención al cliente, siempre indicamos a los usuarios los términos y condiciones para ingresar al parque. En este caso en específico el cliente al momento de adquirir su entrada solicita que se le entregue una llave de casillero para guardar sus pertenencias, el cual procedemos a entregarle las llaves y adicional explicarle que dentro de los términos y condiciones el cliente se hace responsable del cuidado y custodia de las mismas durante la estadía dentro del parque, y por cualquier eventualidad de daño o pérdida de las mismas el cliente se hace responsable del costo, dichas indicaciones las reforzamos con el perifoneo constante. Esta condición está estipulada y exhibida a la entrada del parque en la señalética correspondiente en el cual todos los clientes lo pueden leer. Y por ende al momento de adquirir la entrada el cliente acepta dicho término y condición en el cual debe entregar las llaves y su factura al momento de salir.

El cliente en mención al momento de retirar sus pertenencias del casillero deja colgadas las llaves, propiciando a que otra persona las tome y se las lleve. Posterior a ello el cliente al momento de abandonar el parque se le solicita la devolución de las llaves pero se niega a entregar o pagar el costo de la misma argumentando que por descuido otra persona se llevó las llaves, tomando una mala actitud y negándose totalmente a responder por la negligencia que tuvo.

Mas sin embargo tuvimos la amabilidad de que el cliente pueda salir del parque sin haberse hecho responsable de la pérdida de la llave ni tampoco cubrir el costo de la misma.

Como empresa Mr. Joy siempre estamos dispuestos a apoyar a nuestros clientes bajo las normas que rigen nuestra operatividad.

Saludos Cordiales
Mauricio Sarmiento
Lider de parque