

**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN AL PÚBLICO Y ATENCIÓN
DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN CASO DE SUSPENSIÓN O
CANCELACION DE CONCIERTOS**

Ante la inminente llegada del Corona Virus SARS CoV-2 (Covid-19) y debido a las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional mediante Decreto Supremo N°008-2020-SA publicado en el Diario Oficial El Peruano el día de hoy, es que se emite el presente documento con la finalidad de tomar acciones claras y concretas, respecto de una eventual suspensión o, de ser el caso, cancelación de los eventos que tenía programado para el año en curso EL DETENTE SAC.

1. COMITÉ DE ELABORACION

- a. Gerencia General
- b. Área Legal
- c. Gerencia de Marketing y Comunicaciones
- d. Área de Redes Sociales.

2. OBJETIVOS

- a. Informar al público consumidor sobre la situación de los conciertos suspendidos o cancelados por causas de fuerza mayor debido al estado de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.
- b. Atención de Consultas y Reclamos.
- c. Establecer las Pautas de Atención y Registro de Consultas y Reclamos.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTA AL PÚBLICO

Todas las comunicaciones hacia el consumidor sobre la suspensión o cancelación de los conciertos se realizarán a través de Comunicados en los medios oficiales de Kandavu:

- Página Web: www.kandavu.com
- Redes Sociales:
 - Instagram: @kandavu_prod
 - Facebook: www.facebook.com/Kandavu

4. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Área de Redes Sociales es la responsable de cumplir con lo establecido en el presente protocolo, siendo la Gerencia de Marketing y Comunicaciones la responsable de supervisar su adecuada implementación y funcionamiento

El Área de Redes Sociales deberá atender las consultas reclamos desde los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: contacto@kandavu.com
- Facebook: www.facebook.com/Kandavu
- Libro de reclamaciones alojado en: www.kandavu.com.

5. FORMA Y PLAZO PARA LAS RESPUESTAS A LAS CONSULTAS Y RECLAMOS

- El Área de Redes Sociales deberá dar respuesta a todas las comunicaciones recibidas por los 3 Canales de Atención de Consultas y Reclamos.
- El Plazo para responder será de máximo 30 días de recibidas las mismas.
- Las respuestas deberán ajustarse a las pautas dictadas por la Gerencia de Marketing y Comunicaciones quien coordinará las mismas con la Gerencia General.
- Cuando la consulta o reclamo llegue a través del Libro de Reclamaciones, se informará al Área Legal para el seguimiento del caso.

6. REGISTRO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Se llevará un registro de todos los reclamos señalando:

- Datos del reclamante
- Canal de Atención
- Solicitud
- Fecha del Reclamo
- Respuesta
- Estado del Reclamo

7. COMUNICACIÓN AL PÚBLICO SOBRE EL ESTADO DEL CONCIERTO

El Área de Redes Sociales emitirá las comunicaciones y responderá las consultas y reclamos de acuerdo con las pautas elaboradas por el Gerencia de Marketing y Comunicaciones.

8. PROCESO DE VALIDACION DE ENTRADAS EN CASO DE SUSPENSION

Este proceso tendrá los siguientes pasos:

a. Suspensión del concierto

La Gerencia General, al momento de decidir la suspensión del concierto, deberá poner de conocimiento de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones, para que a través de su Área de Redes Sociales, comunique por las redes sociales y la página web, la fecha de suspensión y, de tenerla confirmada, indicar la nueva fecha. Si este no fuera el caso, deberá confirmarse la nueva fecha con la debida antelación para comunicarla a los consumidores.

b. Canje de entradas

Los consumidores podrán asistir al evento reprogramado, para el cual adquirieron sus entradas, con la sola presentación de ellas en la puerta de ingreso.

En el caso de que algún consumidor no pueda asistir al evento reprogramado, deberá ponerse en contacto a través de nuestro correo contacto@kandavu.com, para que pueda canjear su o sus entradas a cualquiera de los eventos que El Detente SAC realice dentro de los 365 días calendario siguientes a la realización del evento reprogramado, pudiendo canjear sus entradas por otras de similar valor.

9. PROCESO DE DEVOLUCION DE ENTRADAS

Este proceso tendrá las siguientes pasos:

a. Cancelación del concierto

Una vez que la Gerencia General haya dispuesto la cancelación del evento, comunicará a la Gerencia de Marketing y Comunicaciones para que a través del Área de Redes Sociales se publique en las redes sociales Facebook e Instagram la cancelación del evento. Queda a cargo de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones emitir la comunicación pertinente a la empresa encargada de las ventas de las entradas.

b. Coordinación con la empresa encargada de las ventas de entradas

La Gerencia de Marketing y Comunicaciones coordinará con la empresa encargada de las ventas para establecer un cronograma para la devolución de las entradas que hayan sido adquiridas por el público usuario.

Para el establecimiento del cronograma se deberá tomar en cuenta la cantidad de las entradas vendida, tomando en consideración la numeración de las mismas.

c. Proceso de devolución del importe de las entradas

Una vez publicada la Comunicación acerca de la cancelación del concierto, dentro de un plazo no mayor de 10 días, se publicará el Cronograma de Devolución, el mismo que indicará:

- Cronograma de Devolución, el mismo que tendrá su inicio dentro de un plazo no mayor de 15 días de publicado el Cronograma.
- Puntos donde se realizará la Devolución.
- Requisitos para solicitar la Devolución.

La publicación de la Cancelación, Cronograma y Requisitos se realizará en las redes sociales de Kandavu, así como en la página web de la empresa a cargo de la venta y devolución de las entradas.

Para que el importe de las entradas adquiridas sea devuelto a los adquirientes, estos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar su DNI.
- Entregar las entradas completas, sin roturas ni alteraciones de ningún tipo.
- Presentar el Comprobante de Pago (Boleta de Venta).
- Indicar el medio de pago utilizado para la compra de las entradas, que será el mismo de la devolución, que se realizará de manera inmediata.

d. Atención y solución de inconvenientes

De producirse algún inconveniente, el adquiriente deberá comunicarse inmediatamente al correo contacto@kandavu.com, señalando cuál ha sido este a fin de darle solución en un plazo que no deberá exceder de 10 días útiles.

10. Consideraciones Finales

El presente documento pretende haber cubierto todas y cada una de las contingencias referidas a las consultas y reclamos respecto de la suspensión o cancelación de los eventos que organizamos, lo que no significa que sea un documento definitivo y que no pueda estar sujeto a cambios o reformas. La Gerencia de Marketing y Comunicaciones deberá presentar las propuestas de cambio que sean pertinentes para la mejora continua del protocolo, teniendo en consideración siempre los intereses del consumidor. Estos cambios deberán ponerse a consideración de la Gerencia General, quien a su vez convocará al Comité para la discusión e incorporación de las propuestas, de ser el caso.

Santiago de Surco, 11 de marzo del 2020