



Castilla-La Mancha

HOJA DE RECLAMACIONES COMPLAINTS FORM / IMPRIMES DE RECLAMATION

N.º 02
13
16
19
45

Nº: 104500

Los datos del recuadro serán rellenos por el titular del establecimiento antes de su entrega al consumidor

Nombre o razón social _____
 Calle _____ Localidad _____ Código Postal _____
 Provincia _____
 Servicios que presta _____ Teléfono _____
 Fax _____ NIF o DNI del responsable _____

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE: (Por favor, en letra legible).

To be filled in by the claimant / A remplir par le réclamant: (please, in legible letter/s if vous plaît, en lettre lisible)

D./D.ª: _____ DE NACIONALIDAD (nationality /
 nationalité): _____ CON DNI / PASAPORTE (passport / passeport) n.º: _____
 Y CON DOMICILIO EN (address / adresse) LA CALLE (street / rue): _____ Nº _____ Piso _____
 Letra _____ LOCALIDAD (city / localité): _____ Código Postal _____
 PAIS (country / pays): _____ E-mail: _____ Fax: _____
 Teléfono de Contacto: _____ Indique horario preferente para contactar: _____

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN: (reason for the complaint / motif de la réclamation)

.....

SE SOLICITA (it requests / ce/a demandes): _____

Documentos que se adjuntan (facturas, folletos, etc.): _____

Solicita que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo: SI NO

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

.....

FECHA DE LA RECLAMACIÓN (date of complaint / date de la réclamation): En _____ a _____ de _____ de _____

FIRMA DEL RECLAMANTE: (claimant's signature / signature du réclamant) _____
 FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO: _____

FORMATO OFICIAL HOJA DE RECLAMACIONES (ANVERSO)

Ha de llevar el escudo de la JCCM

Ha de ir numerada

Datos del establecimiento a rellenar por el mismo

Datos del reclamante

Motivo de la reclamación

Lo que se solicita o pretende

Documentos que se acompañan

Solicitud de posible arbitraje

Alegaciones del reclamado

Fecha y firmas

VER AL DORSO (see the back / voyez en arriere)

1.º Copia Blanca: Ejemplar para remitir a la Administración por el reclamante.
2.º Copia Rosa: Ejemplar para el reclamado.
3.º Copia Amarilla: Ejemplar para el reclamante.

INSTRUCCIONES (instructions)

- LA 1.ª COPIA BLANCA SE REMITIRÁ POR EL CONSUMIDOR O USUARIO A LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL DE LA PROVINCIA DONDE RADIQUE EL ESTABLECIMIENTO JUNTO CON CUALQUIER DOCUMENTACIÓN QUE JUSTIFIQUE SU RECLAMACIÓN O EN LA OMIC DONDE RADIQUE EL ESTABLECIMIENTO.
- First copy (white) must be sent by the consumer or user to the health local office of the area where the establishment is situated, together with any documents supporting the request.
- Le consommateur enverra le premier document (blanc) au bureau provincial du Ministère de la santé où se trouve l'établissement; avec n'importe quel document qui justifie la réclamation.

DELEGACIONES PROVINCIALES DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL: (Health local office / Délégation locale de la santé publique)

ALBACETE

Avda. de la Guardia Civil, 5
02071 ALBACETE
Tfno: 967 55 79 00 - Fax: 967 55 79 50
Correo electrónico: infoconsumoab@jccm.es

CUENCA

C/ De las Torres, 61
16071 CUENCA
Tfno: 969 17 65 00 - Fax: 969 17 65 63
Correo electrónico: infoconsumocu@jccm.es

TOLEDO

C/ Subida de la Granja, 10
45071 TOLEDO
Tfno: 925 26 72 55 - Fax: 925 26 64 30
Correo electrónico: infoconsumoto@jccm.es

CIUDAD REAL

C/ Postas, 20
13071 CIUDAD REAL
Tfno: 926 27 60 66 - Fax 926 26 60 78
Correo electrónico: infoconsumocr@jccm.es

GUADALAJARA

Plaza de los Caidos, 12 - 3ª Planta
19001 GUADALAJARA
Tfno: 949 22 48 00 - Fax 949 23 10 71
Correo electrónico: infoconsumogu@jccm.es

Tfno. consumidor (llamada gratuita 24 h.) - 900 50 10 89

OBSERVACIONES:

- 1.º Las Hojas deberán ser firmadas por el consumidor o usuario y en su caso, el reclamado.
- 2.º En caso necesario, tanto el reclamante como el reclamado, podrán incluir un escrito de carácter complementario o aclaratorio a las manifestaciones que figuran en la propia hoja de reclamación.
- 3.º Acompañe documentación justificativa de su reclamación (factura o ticket, presupuesto, contrato, garantías, etc).
- 4.º No olvide poner la fecha.
- 5.º Intente solucionar este asunto por la vía amistosa.
- 6.º El reclamante deberá remitir la hoja de reclamaciones (ejemplar blanco) en un plazo máximo de 10 hábiles, desde que fuera formulada la queja. No obstante, es recomendable remitir la reclamación en el plazo más breve, con el fin de que los Servicios de Inspección puedan comprobar los hechos denunciados.

PLEASE NOTE:

- 1.º Copies must be signed by the consumer or user and the defendant as the case may require.
- 2.º In necessary case, so much claimant as claimed, they will be able to include an attached writing of complementary or explanatory character to the manifestations that figure in the own complaints form.
- 3.º Please attach to this form copies of the supporting documents of your complaint (invoice, ticket, budget, contract, guarantee, etc.)
- 4.º Remember to date your copy.
- 5.º Try to solve the matter in a friendly way.
- 6.º The claimant will have to remit the complaints form (white exemplary) in a maximum period of 10 working days, since the complaints was formulated. Nevertheless, it is recommendable to remit the claim in the briefest term, in order to that the Services of Inspection can verify the denounced facts.

OBSERVATION:

- 1.º Les imprimés devront être signés par le consommateur ou l'utilisateur, et dans le cas nécessaire par le défendeur.
- 2.º En cas de besoin, tant le "consommateur" comme le "producteur" pourront y inclure une note explicative sur les manifestations qui se trouvent sur les dossiers de réclamation.
- 3.º Voulez-vous bien joindre toutes les pièces justificatives ou dossiers de sa réclamation ou demande (des factures, tickets, des budgets, des garanties, etc.)
- 4.º Ne pas oublier d'indiquer la date sur l'imprimé.
- 5.º Essayer de résoudre la question à l'amiable.
- 6.º Le réclamant devra envoyer la feuille de réclamation (dossier blanc) dans un délai maximum de dix jours, dès que les plaintes soient déposées. Cependant, il est recommandable de remettre la réclamation, afin que "Les Services d'Inspection" puissent vérifier les événements dénoncés.

FORMATO OFICIAL HOJA DE RECLAMACIONES (REVERSO)

Instrucciones aclarando que la primera copia se remitirá por el consumidor a la Administración (Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social correspondiente al territorio donde se encuentra el establecimiento). La copia rosa se la queda el reclamado y la amarilla el reclamante.

Direcciones de las Delegaciones Provinciales de Salud y Bienestar Social donde se remitirá o presentará la hoja.

Número del teléfono del consumidor para mayor información

Observaciones advirtiendo que:

- Deben ir firmadas al menos por el consumidor.
- Se puede acompañar algún escrito por ambas partes.
- Pueden adjuntar justificantes y documentos.
- No olviden poner la fecha.
- Intenten llegar a un acuerdo amistoso.
- El plazo para presentarla es de 10 días.

FORMATO DEL CARTEL ANUNCIADOR DE HOJA DE RECLAMACIONES

Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor y usuario.

Complaint forms are available at the customer's service.

Les feuilles de réclamation se trouvent à disposition du consommateur et de l'usager.



Castilla-La Mancha