

INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- * La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- * Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.

INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- * La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- * Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.