

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento				Actividad	
Razón Social				NIF/CIF	
Correo electrónico				Teléfono	
Dirección					
C.P.		Localidad		Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: <input type="checkbox"/> Sí / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : <input type="checkbox"/> Sí / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (I request that the above email address be the preferred means of communication)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) <input type="checkbox"/> Sí / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral). (If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, los datos facilitados por usted serán incorporados a la actividad de tratamiento "Información y asistencia a las personas usuarias en sus reclamaciones p", de la que es responsable RD POST, Calle Filipinas 5-7, 08027, Barcelona y con dirección electrónica atcliente@rdpost.com ante el que las personas interesadas pueden ejercer sus derechos.

INFORMACIÓN ADICIONAL en: www.rdpost.com

In application of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council, with regard to the processing of personal data, the data provided will be incorporated into the processing activity "Information and assistance to consumers in their complaints and claims.

To exercise their rights, interested parties can address the controller, which is RD POST, Calle Filipinas 5-7, 08027, Barcelona, e-mail address atcliente@rdpost.com

ADDITIONAL INFORMATION at: www.rdpost.com

INSTRUCCIONES

-Las hojas de reclamaciones podrán presentarse por correo dirigido a la OMIC Central, c/ Calle Aribau 230, 08006 Barcelona, presencialmente en cualquier oficina de RD POST, o por vía telemática a través de la web www.rdpost.com o al email attcliente@rdpost.com

INSTRUCCIONES

— A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al usuario 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 web www.rdpost.com o al email attcliente@rdpost.com

— 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.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POSTAL (Art 10 LEY 43/2010 SERVICIOS POSTALES)

Artículo 10. Derecho de reclamación.

1. Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.

2. Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, los operadores postales establecerán procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad. En todo caso, las reclamaciones deberán ser resueltas conforme a derecho y notificadas a los interesados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su presentación, de la que el prestador del servicio deberá dar siempre recibo al interesado.

En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar a que se refiere este artículo.

3. Asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

4. La Comisión Nacional del Sector Postal conocerá de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidas a las Juntas Arbitrales de Consumo. La reclamación podrá efectuarse en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder y deberá resolverse en el plazo máximo de tres meses desde su presentación.

A tal efecto, la Comisión Nacional del Sector Postal pondrá a disposición de los usuarios los formularios adecuados. El procedimiento a seguir para su tramitación estará basado en los principios de celeridad y gratuidad, sin perjuicio de que la Comisión Nacional del Sector Postal pueda repercutir sobre el reclamante los gastos ocasionados en el procedimiento cuando se aprecie mala fe o temeridad en la presentación de la reclamación. Contra la resolución que se dicte podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE (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.

• 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 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, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo.