



C/ Real, 2
28320 - PINTO
(Madrid)



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: Si/Yes ☐ NO ☐			

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: Si/Yes ☐ NO ☐ (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) Si/Yes ☐ NO ☐
(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/ at horas/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)

PROTECCIÓN DE DATOS: El responsable del tratamiento es el Ayuntamiento de Pinto. La finalidad con la que tratamos sus datos personales, es la de gestionar el procedimiento derivado de la presente solicitud. La legitimización para tratar sus datos se basa en el cumplimiento de una obligación legal, así como en el consentimiento de la persona interesada. Los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo por exigencias de la legislación vigente. Tampoco se realizarán transferencias internacionales. Le informamos que podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos, en el correo electrónico delegadodp@ayto-pinto.es

DATA PROTECTION: The data controller is the Pinto City Council. The purpose for which we process your personal data is to manage the procedure derived from this application. The legitimacy to process your data is based on compliance with a legal obligation, as well as the consent of the person concerned. Personal data will not be transferred to third parties, except for requirements of current legislation. Nor will international transfers be made. We inform you that you can exercise your right of access, rectification, deletion, as well as other rights, in the email delegadodp@ayto-pinto.es

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: Si/Yes ☐ NO ☐				

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: Si/Yes ☐ NO ☐ (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) Si/Yes ☐ NO ☐
(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/ at..... horas/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)

PROTECCIÓN DE DATOS: El responsable del tratamiento es el Ayuntamiento de Pinto. La finalidad con la que tratamos sus datos personales, es la de gestionar el procedimiento derivado de la presente solicitud. La legitimización para tratar sus datos se basa en el cumplimiento de una obligación legal, así como en el consentimiento de la persona interesada. Los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo por exigencias de la legislación vigente. Tampoco se realizarán transferencias internacionales. Le informamos que podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos, en el correo electrónico delegadodp@ayto-pinto.es

DATA PROTECTION: The data controller is the Pinto City Council. The purpose for which we process your personal data is to manage the procedure derived from this application. The legitimacy to process your data is based on compliance with a legal obligation, as well as the consent of the person concerned. Personal data will not be transferred to third parties, except for requirements of current legislation. Nor will international transfers be made. We inform you that you can exercise your right of access, rectification, deletion, as well as other rights, in the email delegadodp@ayto-pinto.es

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: Si/Yes ☐ NO ☐

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: Si/Yes ☐ NO ☐
(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) Si/Yes ☐ NO ☐
(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/ at..... horas/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)

PROTECCIÓN DE DATOS: El responsable del tratamiento es el Ayuntamiento de Pinto. La finalidad con la que tratamos sus datos personales, es la de gestionar el procedimiento derivado de la presente solicitud. La legitimización para tratar sus datos se basa en el cumplimiento de una obligación legal, así como en el consentimiento de la persona interesada. Los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo por exigencias de la legislación vigente. Tampoco se realizarán transferencias internacionales. Le informamos que podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos, en el correo electrónico delegadodp@ayto-pinto.es

DATA PROTECTION: The data controller is the Pinto City Council. The purpose for which we process your personal data is to manage the procedure derived from this application. The legitimacy to process your data is based on compliance with a legal obligation, as well as the consent of the person concerned. Personal data will not be transferred to third parties, except for requirements of current legislation. Nor will international transfers be made. We inform you that you can exercise your right of access, rectification, deletion, as well as other rights, in the email delegadodp@ayto-pinto.es

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, uniéndola a la reclamación cuantas pruebas u documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamación no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista

INFORMACIÓN 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 sólo 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 de 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 address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarter by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is its possession has been scanned and whenever it has and 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 to the address printed in 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 in case of not previously adhering to the arbitration system.
- 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 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 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.