

# ¿Tienes dudas?



Ponte en contacto con nosotros:



900 900 722  
L-V 8:30 a 22:00.  
S -D-F 10:00 a 21:00.



Plaza San Francisco, Edificio Laredo  
L-J 10:00 a 19:00.  
V 9:00 a 15:00.



@Sevicioficial

## Quejas y Sugerencias

- 1 Descarga el formulario
- 2 Rellena el documento
- 3 Envíalo cumplimentado al email [cyclocity.es@jcdecaux.com](mailto:cyclocity.es@jcdecaux.com)

## Resolución de Litigios en línea

Accede a la plataforma de de resolución de litigios en línea (RLL)

Acceder

# JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

| 1                         | DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details |                          |                    |             |  |
|---------------------------|--|--------------------------|--------------------|-------------|--|
| Nombre: .....             | Apellidos: .....                                       | Teléfono: .....          | Sexo: .....        | Edad: ..... |  |
| Name(s) .....             | Surname .....  | Phone: .....             | Sex .....          | Age .....   |  |
| DNI o Pasaporte: .....    | Nacionalidad: .....                                    | Profesión: .....         | CCAA: .....        |             |  |
| ID / Passport No. ....    | Nationality .....                                      | Occupation .....         | Region .....       |             |  |
| Dirección: .....          | Municipio: .....                                       | Provincia: .....         | Cód. Postal: ..... |             |  |
| Address .....             | Town .....   | Province / Country ..... | Post Code .....    |             |  |
| Correo electrónico: ..... |  |                          |                    |             |  |
| email .....               |  |                          |                    |             |  |

| 2                         | EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional 's details |                          |                    |                |  |
|---------------------------|---|--------------------------|--------------------|----------------|--|
| Razón social: .....       |   |                          |                    | NIF .....      |  |
| Company name .....        |   |                          |                    | Tax code ..... |  |
| Actividad: .....          |   | Dirección: .....         |                    |                |  |
| Company activity .....    |   | Address .....            |                    |                |  |
| Teléfono: .....           | Municipio: .....  | Provincia: .....         | Cód. Postal: ..... |                |  |
| Phone .....               | Town .....  | Province / Country ..... | Post Code .....    |                |  |
| Correo electrónico: ..... |   |                          |                    |                |  |
| email .....               |   |                          |                    |                |  |

| 3  | DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint |                                       |  |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Fecha: .....                             | Lugar: .....   | N.º factura, vuelo, otros: .....      |  |
| Date .....                               | Place .....  | Invoice n.º, flight n.º, others ..... |  |
| ¿Qué ha ha ocurrido?:<br>What happened?: |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |

| 4  | PRETENSIÓN / Claim |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Una compensación de ..... | €                  | <input type="checkbox"/> Una disculpa | <input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio | <input type="checkbox"/> Reparación | <input type="checkbox"/> Descuento | <input type="checkbox"/> Multa | <input type="checkbox"/> Que no se repita |
| A compensation of .....                            |                    | An apology                            | New product or service                             | Reparation                          | Discount                           | Penalty fee                    | Don't repeat it                           |
| <input type="checkbox"/> Otro / Other: .....       |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
| .....  |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
| .....  |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or professional claimed: .....

# JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

| 1                         | DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details |                          |                    |             |  |
|---------------------------|--|--------------------------|--------------------|-------------|--|
| Nombre: .....             | Apellidos: .....                                       | Teléfono: .....          | Sexo: .....        | Edad: ..... |  |
| Name(s) .....             | Surname .....  | Phone: .....             | Sex .....          | Age .....   |  |
| DNI o Pasaporte: .....    | Nacionalidad: .....                                    | Profesión: .....         | CCAA: .....        |             |  |
| ID / Passport No. ....    | Nationality .....                                      | Occupation .....         | Region .....       |             |  |
| Dirección: .....          | Municipio: .....                                       | Provincia: .....         | Cód. Postal: ..... |             |  |
| Address .....             | Town .....   | Province / Country ..... | Post Code .....    |             |  |
| Correo electrónico: ..... |  |                          |                    |             |  |
| email .....               |  |                          |                    |             |  |

| 2                         | EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional 's details |                          |                    |                |  |
|---------------------------|---|--------------------------|--------------------|----------------|--|
| Razón social: .....       |   |                          |                    | NIF .....      |  |
| Company name .....        |   |                          |                    | Tax code ..... |  |
| Actividad: .....          | Dirección: .....  |                          |                    |                |  |
| Company activity .....    | Address .....   |                          |                    |                |  |
| Teléfono: .....           | Municipio: .....  | Provincia: .....         | Cód. Postal: ..... |                |  |
| Phone .....               | Town .....  | Province / Country ..... | Post Code .....    |                |  |
| Correo electrónico: ..... |   |                          |                    |                |  |
| email .....               |   |                          |                    |                |  |

| 3  | DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint |                                       |  |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Fecha: .....                             | Lugar: .....   | N.º factura, vuelo, otros: .....      |  |
| Date .....                               | Place .....  | Invoice n.º, flight n.º, others ..... |  |
| ¿Qué ha ha ocurrido?:<br>What happened?: |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |
| .....                                    |  |                                       |  |

| 4   | PRETENSIÓN / Claim |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
|---|--------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Una compensación ..... | €                  | <input type="checkbox"/> Una disculpa | <input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio | <input type="checkbox"/> Reparación | <input type="checkbox"/> Descuento | <input type="checkbox"/> Multa | <input type="checkbox"/> Que no se repita |
| A compensation of .....                         |                    | An apology                            | New product or service                             | Reparation                          | Discount                           | Penalty fee                    | Don't repeat it                           |
| <input type="checkbox"/> Otro / Other: .....    |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
| .....   |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |
| .....   |                    |                                       |  |                                     |                                    |                                |   |

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or professional claimed: .....

# JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

| 1                                     | DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details |                                  |                           |              |  |
|---------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------------|--------------|--|
| Nombre:<br>Name(s)                    | Apellidos:<br>Surname                                  | Teléfono:<br>Phone               | Sexo:<br>Sex              | Edad:<br>Age |  |
| DNI o Pasaporte:<br>ID / Passport No. | Nacionalidad:<br>Nationality                           | Profesión:<br>Occupation         | CCAA:<br>Region           |              |  |
| Dirección:<br>Address                 | Municipio:<br>Town                                     | Provincia:<br>Province / Country | Cód. Postal:<br>Post Code |              |  |
| Correo electrónico:<br>email          |  |                                  |                           |              |  |

| 2                              | EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details |                                  |                           |  |  |
|--------------------------------|---|----------------------------------|---------------------------|--|--|
| Razón social:<br>Company name  | NIF<br>Tax code   |                                  |                           |  |  |
| Actividad:<br>Company activity | Dirección:<br>Address                                     |                                  |                           |  |  |
| Teléfono:<br>Phone             | Municipio:<br>Town  | Provincia:<br>Province / Country | Cód. Postal:<br>Post Code |  |  |
| Correo electrónico:<br>email   |   |                                  |                           |  |  |

| 3                                     | DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint |   |  |
|---------------------------------------|--|---|--|
| Fecha:<br>Date                        | Lugar:<br>Place                                      | N.º factura, vuelo, otros:<br>Invoice n.º, flight n.º, others |  |
| ¿Qué ha ocurrido?:<br>What happened?: |  |   |  |
| .....                                 |  |   |  |
| .....                                 |  |   |  |
| .....                                 |  |   |  |

| 4                        | PRETENSIÓN / Claim                          |   |                          |                            |                          |  |                          |                          |                          |                       |                          |                      |                          |  |
|--------------------------|---|---|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Una compensación<br>de<br>A compensation of | € | <input type="checkbox"/> | Una disculpa<br>An apology | <input type="checkbox"/> | Nuevo producto<br>o servicio<br>New product or service | <input type="checkbox"/> | Reparación<br>Reparation | <input type="checkbox"/> | Descuento<br>Discount | <input type="checkbox"/> | Multa<br>Penalty fee | <input type="checkbox"/> | Que no se<br>repita<br>Don't repeat it |
| <input type="checkbox"/> | Otro / Other:                               |   |                          |                            |                          |  |                          |                          |                          |                       |                          |                      |                          |  |
| .....                    |   |   |                          |                            |                          |  |                          |                          |                          |                       |                          |                      |                          |  |
| .....                    |   |   |                          |                            |                          |  |                          |                          |                          |                       |                          |                      |                          |  |

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or professional claimed: .....