

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	
Dirección	Código Postal	
Localidad	Provincia	
Correo electrónico	Teléfono	

El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo (*Establishment subject to Consumer Arbitration Service*): Sí / Yes / No

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

Nombre (<i>Name</i>)	DNI / NIE / Pasaporte (<i>Passport</i>)	
Apellidos (<i>Last Name</i>)		
Dirección (avda, calle, etc, número, piso y letra) (<i>Address</i>)	Código Postal (<i>Zip Code</i>)	
Localidad (<i>Locality</i>)	Provincia (<i>Province</i>)	
Correo Electrónico (<i>E-mail address</i>)	País (<i>Country</i>)	
	Teléfono (<i>Phone number</i>)	

Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones:

(*Request that the above email address be the preferred means of communication*)

Sí / Yes / No

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*) Sí / 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:

.....

.....

.....

Fecha de la reclamación / Date of claim:

A las (at)horas (*hours*) del día (*day*)..... del mes (*month*)del año (*year*)

Firma del reclamante (*complainant's signature*)

Firma y sello del reclamado (*company's signature*)

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se informa que el responsable del tratamiento de sus datos personales es el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, Plaza de Cervantes, nº 12, dpd@ayto-alcaladehenares.es. La finalidad es la gestión de reclamaciones, solicitudes de arbitraje, denuncias, consultas y expedientes administrativos en materia de consumo, pudiendo ser cedidos sus datos según lo previsto en la Ley. Usted podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Limitación del tratamiento, Supresión o, en su caso, Oposición, conforme a la información ampliada <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/proteccion-de-datos>. Así mismo, si considera vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.aepd.es>)

It is reported that the administration responsible of processing your personal data is Alcalá de Henares Town Hall, 12 Cervantes Square, dpd@ayto-alcaladehenares.es, in compliance with the Organic Law 3/2018, of December 5, of Protection of Personal Data and Guarantee of Digital Rights. The purpose is the processing of complaints, requests of arbitration, reports, questions and administrative procedures regarding consumer protection, your data can be assigned as provided in the Law. You can exercise the rights of Access, Rectification, Limitation of Processing, Elimination, or in this case, Opposition, in agreement to the increased information <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/proteccion-de-datos>. In the same way, you can make a complaint to the Spanish Agency of Data Protection (<https://www.aepd.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 Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Alcalá de Henares o al organismo que competencialmente corresponda. La hoja de reclamación puede remitirla por las siguientes vías:
 - de forma telemática: a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, siempre que cuente con D.N.I. electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
 - de forma presencial:
 - en Alcalá de Henares, en el Registro General del Ayuntamiento (Plaza de Cervantes, 12) o en el cualquiera de las Juntas Municipales de Distrito.
 - en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, o Entidades de la Administración Local.
 - en las oficinas de Correos (dirección del destinatario: Plaza de Cervantes, 12 – 28801 - Alcalá de Henares).
 - en cualquiera de las otras formas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 Town hall Municipal Consumer Information Office or to the Administration that have the competency. The Official Complaint Form can be remitted using the following ways:
 - by telematics means: through the Alcalá de Henares Town digital register. It is required that the consumer has electronic D.N.I. or electronic certificates that are allowed to used by Administration.
 - in person:
 - In Town Hall's General Register (12 Cervantes Square) or in any Municipal District.
 - In any administrative register that belongs to Central Government Administration, Autonomous Communities or Local Entities.
 - In post offices (it is necessary to reflect the recipient address: 12 Cervantes Square – 28801 - Alcalá de Henares)
 - In any of the ways established in 39/2015 Law, October 1 2015, of Common Administrative Procedure in Public Administrations.
- 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.

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	
Dirección	Código Postal	
Localidad	Provincia	
Correo electrónico	Teléfono	

El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo (*Establishment subject to Consumer Arbitration Service*): Sí / Yes / No

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

Nombre (<i>Name</i>)	DNI / NIE / Pasaporte (<i>Passport</i>)	
Apellidos (<i>Last Name</i>)		
Dirección (avda, calle, etc, número, piso y letra) (<i>Address</i>)	Código Postal (<i>Zip Code</i>)	
Localidad (<i>Locality</i>)	Provincia (<i>Province</i>)	País (<i>Country</i>)
Correo Electrónico (<i>E-mail address</i>)	Teléfono (<i>Phone number</i>)	

Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones:
 (*Request that the above email address be the preferred means of communication*)

Sí / Yes / No

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*) Sí / 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:

.....

.....

.....

Fecha de la reclamación / Date of claim:

A las (at)horas (*hours*) del día (*day*)..... del mes (*month*)del año (*year*)

Firma del reclamante (*complainant's signature*)

Firma y sello del reclamado (*company's signature*)

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se informa que el responsable del tratamiento de sus datos personales es el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, Plaza de Cervantes, nº 12, dpd@ayto-alcaladehenares.es. La finalidad es la gestión de reclamaciones, solicitudes de arbitraje, denuncias, consultas y expedientes administrativos en materia de consumo, pudiendo ser cedidos sus datos según lo previsto en la Ley. Usted podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Limitación del tratamiento, Supresión o, en su caso, Oposición, conforme a la información ampliada <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/proteccion-de-datos>. Así mismo, si considera vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.aepd.es>)

It is reported that the administration responsible of processing your personal data is Alcalá de Henares Town Hall, 12 Cervantes Square, dpd@ayto-alcaladehenares.es, in compliance with the Organic Law 3/2018, of December 5, of Protection of Personal Data and Guarantee of Digital Rights. The purpose is the processing of complaints, requests of arbitration, reports, questions and administrative procedures regarding consumer protection, your data can be assigned as provided in the Law. You can exercise the rights of Access, Rectification, Limitation of Processing, Elimination, or in this case, Opposition, in agreement to the increased information <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/proteccion-de-datos>. In the same way, you can make a complaint to the Spanish Agency of Data Protection (<https://www.aepd.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 Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Alcalá de Henares o al organismo que competencialmente corresponda. La hoja de reclamación puede remitirla por las siguientes vías:
 - de forma telemática: a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, siempre que cuente con D.N.I. electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
 - de forma presencial:
 - en Alcalá de Henares, en el Registro General del Ayuntamiento (Plaza de Cervantes, 12) o en el cualquiera de las Juntas Municipales de Distrito.
 - en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, o Entidades de la Administración Local.
 - en las oficinas de Correos (dirección del destinatario: Plaza de Cervantes, 12 – 28801 - Alcalá de Henares).
 - en cualquiera de las otras formas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 Town hall Municipal Consumer Information Office or to the Administration that have the competency. The Official Complaint Form can be remitted using the following ways:
 - by telematics means: through the Alcalá de Henares Town digital register. It is required that the consumer has electronic D.N.I. or electronic certificates that are allowed to used by Administration.
 - in person:
 - In Town Hall's General Register (12 Cervantes Square) or in any Municipal District.
 - In any administrative register that belongs to Central Government Administration, Autonomous Communities or Local Entities.
 - In post offices (it is necessary to reflect the recipient address: 12 Cervantes Square – 28801 - Alcalá de Henares)
 - In any of the ways established in 39/2015 Law, October 1 2015, of Common Administrative Procedure in Public Administrations.
- 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.