

Sello entrada OMIC

HOJA DE: **RECLAMACIÓN** (Ver documentación necesaria al dorso)
DENUNCIA

RECLAMANTE:

Nombre y apellidos (1)

DNI / NIF / NIE (2)

Teléfono

Correo electrónico

Dirección

Ciudad

C.P

EMPRESA RECLAMADA:

Nombre comercial

Actividad

Nombre o razón social de la empresa

C.I.F

Teléfono

Dirección

Ciudad

C.P

OBJETO DE RECLAMACIÓN:

1.-BANCOS Y SEGUROS

BANCOS:

- nº de cuenta:
- nº de producto:

SEGUROS:

- nº de póliza:
- nº de siniestro:

2.-SERVICIOS Y SUMINISTROS

TELEFONÍA / INTERNET

- Línea reclamada:

TARIFICACIÓN ADICIONAL

- Nº que emite SMS PREMIUM:
- Línea que factura:
- Operador telefónico
- Nº de factura

GAS, ELECTRICIDAD

- Nº de contrato:
- Dirección de suministro:

3.-TRATAMIENTO DE DATOS

4.-CONTRATACIÓN A DISTANCIA /
COMERCIO ELECTRÓNICO / COMPRA
FUERA ESTABLECIMIENTO

MERCANTIL

- Nº pedido/ nº contrato

5.-COMPRA VIVIENDA LIBRE

6.-SERVICIOS Y REPARACIONES
(HOGAR, COCHE,
ELECTRODOMÉSTICO, TINTORERÍA)

7.-COMPRA DE PRODUCTOS

8.- TRANSPORTE

9.-VARIOS / OTROS

EXPONE:

Máximo 1400 caracteres

SOLICITA

Máximo 250 caracteres

IMPORTE RECLAMADO

Logroño, a

Autorizo a la OMIC a realizar las gestiones que necesite en relación
con esta solicitud en mi nombre

Firmado .

(1) **Es imprescindible** que el reclamante esté empadronado en el Ayuntamiento de Logroño

(2) Con carácter general junto con la documentación que figura en el reverso para cada tipo, presentará **copia del DNI/NIF/NIE**.

(3) Los documentos señalados **"en su caso" no son obligatorios**, pero suponen una prueba importante para realizar la reclamación.

IMPORTANTE: No se podrá iniciar la tramitación ni recoger la reclamación si no se aporta toda la documentación necesaria, que se indica en el objeto de la reclamación y en el reverso para cada caso.

DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE (3)

CÓDIGO Nº 1

BANCOS Y SEGUROS:

- Autorización del reclamante a la OMIC para realizar gestiones según modelo

Bancos:

- Tipo de producto
- Contrato
- Último recibo o recibos relacionados con el objeto de reclamación (*en su caso*)

Seguros

- Póliza
- Condiciones generales y particulares
- Último recibo o recibos relacionados con el objeto de reclamación

CÓDIGO Nº 5

COMPRA DE VIVIENDA LIBRE

- Escritura de compraventa
- Memoria de calidades (*en su caso*)
- Libro del edificio con las garantías de la edificación
- Folleto publicitario de la promoción (*en su caso*)

CÓDIGO Nº 6

SERVICIOS Y REPARACIONES: Hogar, coche, electrodoméstico, tintorería

- Presupuesto
- Factura
- Hoja de reclamación oficial (*)
- Resguardo de depósito (excepto hogar)

(*) *En caso de reclamación previa a la empresa reclamada*

CÓDIGO Nº 2

SERVICIOS Y SUMINISTROS: Telefonía, Internet, Tarificación adicional, Gas, Electricidad

- Contrato
- Última factura, o facturas relacionadas con objeto reclamación
- Nº de referencia de gestión telefónica o justificante de llamada al Servicio Atención al Cliente: (*)
 - Altas
 - Bajas
 - Contratación

(*) *En el caso de contacto previo con la empresa reclamada*

CÓDIGO Nº 7

COMPRA DE PRODUCTOS

- Ticket de compra y / o factura
- Folleto publicitario de la oferta (*en su caso*)

CÓDIGO Nº 8

TRANSPORTE: Transporte de mercancías, Transporte aéreo:

- Factura, billete, ticket (*según el caso*)
- Folleto publicitario de la oferta (*en su caso*)
- Hoja de reclamación oficial
- Seguros adicionales (*en su caso*)

CÓDIGO Nº 3

TRATAMIENTO DE DATOS:

- Modelo oficial Agencia de Protección de Datos (*)
- Escrito que origina el ejercicio del derecho (factura, requerimiento de pago, publicidad etc..)

(*) www.agdp.es

CÓDIGO Nº 9

VARIOS /OTROS: Agencias de viajes, Hostelería y restaurantes, Espectáculos públicos, Correos y telégrafos, Gasolineras:

- Factura, billete, ticket (*según el caso*)
- Folleto publicitario de la oferta (*en su caso*)
- Hoja de reclamación oficial

CÓDIGO Nº 4

CONTRATACIÓN A DISTANCIA : Comercio electrónico/ Compra fuera de establecimiento mercantil

- Contrato
- Albarán entrega de producto (*)
- Folleto publicitario de la oferta (*)
- Documento de financiación (*)
- Extracto bancario con el último pago (*)

(*) *En su caso.*

INSTRUCCIONES GENERALES:

El impreso deberá ser cumplimentado a mano (con mayúsculas tipo imprenta) o electrónicamente a través de la página web www.logroño.es.

Una vez cumplimentado preséntelo firmado en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Logroño, Avda de la Paz, nº 11.

INSTRUCCIONES PARTICULARES:

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios.

Esta reclamación se tramita por vía administrativa, no garantiza el carácter indemnizatorio y no interrumpe los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales, en su caso.

*PROTECCIÓN DE DATOS: El Excmo. Ayuntamiento de Logroño, en su carácter de responsable del fichero, le informa que los datos personales que proporcione en respuesta al presente formulario serán incorporados al fichero "reclamaciones consumidores", inscrito a tal efecto en el Registro General de Protección de Datos. Dichos datos, serán recogidos y tratados en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el resto de la normativa que la desarrolla. Del mismo modo, podrá ejercitar, bajo los supuestos amparados en la Ley, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos del fichero dirigiéndose por escrito a la siguiente dirección:
Ref: Protección de Datos Quejas y Sugerencias
Ayuntamiento de Logroño / Avenida de la Paz, nº 11 / 26071 Logroño*