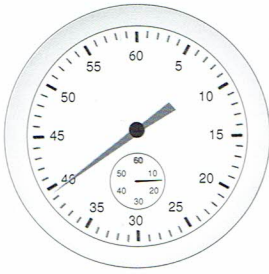


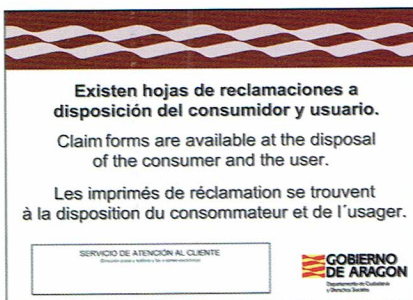
INVIERTE 5 Minutos y EVITA SANCIONES



¡¡NUEVAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTEL INFORMATIVO!!

Apenas hace un mes que habrás recibido en tu taller las nuevas hojas de reclamación y el cartel informativo, actualizados gracias a la entrada en vigor del **Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón**. Ahora lo que queremos explicarte de forma breve es qué supone para ti esta nueva normativa y evitar que incumplas, por desconocimiento, alguno de sus artículos... Empezamos!!

CARTEL INFORMATIVO



NO CAMBIA... que deberás tener el cartel en un sitio visible cara el público. Si se te estropea o necesitas uno nuevo, en la asociación tenemos carteles a tu disposición y además, en la zona privada de la página web, con tus datos de usuario podrás acceder al archivo en versión digital para su impresión.

SI CAMBIA... que deberás incluir el sello de tu establecimiento en el rectángulo de "Servicio de Atención al Cliente" con los datos que se indica o al menos, el teléfono.

HOJAS DE RECLAMACIÓN

HOJA DE RECLAMACIONES
INSTRUCIÓN PARA EL USUARIO

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. (The owner of the establishment must complete the details in the box.) Los datos del recuadro serán rellenados por el cliente. (The consumer must complete the details in the box.)

Nombre o razón social: (Name of company/Trade Name or reason social)
Calle: (Street)
Código Postal: (Postcode)
Provincia: (Province)
Ciudad / País: (City / Country)
Servicio que presta: (Service provided)
Nº de teléfono: (Telephone number)
Teléfono: (Telephone)

A RELLLENAR POR EL RECLAMANTE:
 (To be completed by the consumer / not to be completed by the retailer)

D.O.P.: (Denominación de Origen Protegida)
Con DNI / Pasaporte nº: (DNI / Passport number)
Y con domicilio en Calle: (And with address on street)
Localidad: (Town)
País: (Country)

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACION:
 (Reason for the complaint / motif de la réclamation)

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:
 (Claims of the service provider / Allégations du prestataire du service)

TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (instrucción c) al dorso)
 (Transmission through the Consumer Arbitration System (SAC) (instruction c) on the back)

Si, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to the SAC) (Obligatorio de la reclamante al SAC) (Obligatory for the claimant to the SAC)
 Si, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to the SAC) (Obligatorio de la reclamante al SAC) (Obligatory for the claimant to the SAC)
 Empresa adherida al SAC (SAC-affiliated company) (empresa adherida al SAC)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA:
 (Attached documents / Pièces jointes)

Fecha: (Date)

FIRMA RECLAMANTE: (Claimant's signature) (Signature du réclamant)
FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO: (Respondent's signature and stamp) (Signature et cachet du répondant)

NO CAMBIA... que deberás disponer de estas hojas cuando un cliente te las solicite. Se rellena en el taller por ambas partes (tu cliente es el reclamante y el taller es el reclamado). Será el cliente quien se llevará dos copias y presentará una de ellas ante el Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón si, en el plazo de un mes desde la reclamación, no ha llegado a ningún acuerdo con el taller.

Si necesitas más hojas de reclamaciones, en ATARVEZ tienes a tu disposición sin ningún coste para los talleres asociados. Igualmente en la zona privada de nuestra web, puedes acceder a su versión digital acordándote de imprimir tres copias.

SI CAMBIA... que deberás contestar a todas las reclamaciones que recibas así como llevar un registro numerado y correlativo a conservar mínimo dos años (carpeta o archivador con todas las reclamaciones y documentación que genere cada una de ellas).

Cualquier establecimiento puede comprar estas hojas de reclamación en las Cámaras de Comercio.

¡¡Atención al rectángulo de TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC)!!

Si eres una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo, deberás señalarlo y firmarlo. En caso contrario, podrás optar a someterte o no al mismo. No obstante, si el cliente opta a someterse al SAC, la Administración iniciará su procedimiento. Desde Atarvez podemos ayudarte a contestar en tiempo y forma establecidos (esto no cambia, pero te lo recordamos).