

**ADVERTENCIA:** antes de rellenar este impreso lea atentamente las instrucciones.

### INSTRUCCIONES

- a) La presente hoja de reclamación es el medio previsto por la Administración para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones en materia de Consumo y de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- b) Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación del establecimiento y del prestador del servicio.
- c) El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.
- d) El reclamado podrá alegar en la misma hoja de reclamaciones aquello que estime conveniente.
- e) A la hoja de reclamación que se remite a la Administración, el consumidor o usuario unirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamación sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas y documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.
- f) Una vez formulada la hoja de reclamaciones, entregará la copia correspondiente al establecimiento al responsable del mismo, conservará el ejemplar para el interesado en su poder y remitirá el original para la Administración a uno de los siguientes organismos competentes en materia de consumo:
  - Servicio u Oficina Municipal de Información al Consumidor de la localidad en donde se hayan producido los hechos.
  - Servicio de Consumo y Arbitraje. Parque de Tomás Caballero 1, planta 2ª - 31005 PAMPLONA.

**OHARRA:** irakurri jarraibideak arretaz imprimaki hau bete baino lehen.

### JARRAIBIDEAK

- a) Administrazioak kontsumitzaile eta erabiltzaileek beren erreklamazio egiteko aukera emateko jartzen duen bidea Erreklamazio orri hau da. Kontsumo arloko eta jendaurreko ikuskizun eta asialdiko jardueratako erreklamazioentzat balio du.
- b) Kontsumitzaile edo erabiltzaileari eman aurretik, erreklamazio orriaren establezimentuaren eta zerbitzu emailearen identifikaziorako datuak jaso behar dira.
- c) Erreklamatzailerak orria eskatzen duen establezimentu, egoitza edo dependenzian bete behar du, bere izen-deiturak, helbidea eta nortasun agiri edo pasaportearen zenbakia idatziz, kexaren motibo diren egintzak garbi azalduz eta zein egunetan gertatu ziren eta zer nahi duen zehaztuz.
- d) Erreklamatuak erreklamazio orri berean egoki iruditzen zaiona alegatzen ahal du.
- e) Administrazioari bidaltzen zaion erreklamazio orriari kontsumitzaile edo erabiltzaileak faktura edo ordainketaren frogagiria erantsiko dio prezioen gaineko erreklamazioa denean, eta kontratua, informazio foiletoak, berme agiria eta egintzak ahalik eta hobekien baloratzeko behar diren frogak eta agiriak.
- f) Erreklamazio orria aurkeztu eta gero, erreklamatzailerak kopia horia establezimentu edo zerbitzuko arduradun edo enplegatuari emango dio, kopia berdea beretzat gordeko du eta erreklamazio orriaren jatorrizkoa (zuria) honako erakunde eskudunei bidaliko die:
  - Egintzak gertatu diren herriko Kontsumitzailearen Zerbitzu edo Informaziorako Udal Bulegoa.
  - Nafarroako Kontsumo Atala, Tomás Caballero Parkea 1, 2. solairua - 31005 IRUÑA.

# HOJA DE RECLAMACION / ERREKLAMAZIO ORRIA

Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento o el prestador del servicio antes de su entrega al consumidor  
Lauki honetako datuak establezimientuak edo zerbitzu emaleak beteko ditu kontsumitzaileari eman baino lehen.

|  |                                     |  |                                   |
|--|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Nombre del centro o establecimiento / Zentro edo establezimientuaren izena   |                                     | Nº Registro, / Nº I.A.E / Erregistro zk/ JEZko zk. |                                   |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.  | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia                             | Teléfono / Telefonoa              |
| Nombre o razón social del titular / Jabearen edo sozietatearen izena   |                                     | N.I.F. o C.I.F / I.F.Z. edo I.F.K.                 |                                   |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.  | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia                             | Teléfono / Telefonoa              |
| El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de consumo<br>Establezimientua Kontsumoko Arbitraje Sistemara bildua da |                                     | <input type="checkbox"/> sí<br>bai                 | <input type="checkbox"/> no<br>ez |
| Otros datos / Beste datu batzuk  |                                     |  |                                   |

A rellenar por el reclamante/ Erreklamatazaileak betetzekoa

|  |                                     |                        |  |
|--|-------------------------------------|------------------------|--|
| Nombre y apellidos del reclamante / Erreklamatazailearen izen-deiturak |                                     |                        | D.N.I. o Pasaporte/<br>NANaren edo pasaportearen zk. |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.                          | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia | Teléfono / Telefonoa                                 |

Motivo de la reclamación / Erreklamazioaren arrazoia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Alegaciones del reclamado / Erreklamatuaren alegazioak

.....

.....

.....

.....

Solicita / eskatzen du

.....

.....

Documento que se adjunta (facturas, folletos, etc.) / Eransten diren agiriak (fakturak, foiletoak, etab.)

.....

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo  
Erreklamazio hau Kontsumoaren Arbitraje Sistemaren bitartez erabakitzeko eskatzen dut  sí  
bai  no  
ez

Fecha de la reclamación  
Erreklamazioaren data

Firma del reclamante  
Erreklamatazailearen sinadura

Firma del reclamado  
Erreklamatuaren sinadura

**Ezabatu**

Organismos a los que debe dirigirse la reclamación: / Erreklamazioak aurkezteko erakundeak  
Sección de Consumo del Gobierno de Navarra. / Nafarroako Gobernuako Kontsumo Atala  
Oficinas municipales de información al consumidor. / Kontsumitzailearendako informaziorako udal bulegoak

# HOJA DE RECLAMACION / ERREKLAMAZIO ORRIA

Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento o el prestador del servicio antes de su entrega al consumidor  
Lauki honetako datuak establezimentuak edo zerbitzu emaleak beteko ditu kontsumitzaileari eman baino lehen.

|   |                                     |  |                                   |
|---|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Nombre del centro o establecimiento / Zentro edo establezimentuaren izena   |                                     | Nº Registro, / Nº I.A.E / Erregistro zk/ JEZko zk. |                                   |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.   | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia                             | Teléfono / Telefonoa              |
| Nombre o razón social del titular / Jabearen edo sozietatearen izena  |                                     | N.I.F. o C.I.F / I.F.Z. edo I.F.K.                 |                                   |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.   | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia                             | Teléfono / Telefonoa              |
| El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de consumo<br>Establezimentua Kontsumoko Arbitraje Sistemara bildua da |                                     | <input type="checkbox"/> sí<br>bai                 | <input type="checkbox"/> no<br>ez |
| Otros datos / Beste datu batzuk   |                                     |  |                                   |

A rellenar por el reclamante/ Erreklamatzailerak betetzekoa

|  |                                     |                        |  |
|--|-------------------------------------|------------------------|--|
| Nombre y apellidos del reclamante / Erreklamatzaileraren izen-deiturak |                                     |                        | D.N.I. o Pasaporte/<br>NANaren edo pasaportearen zk. |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.                          | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia | Teléfono / Telefonoa                                 |

Motivo de la reclamación / Erreklamazioaren arrazoia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Alegaciones del reclamado / Erreklamatuaren alegazioak

.....

.....

.....

.....

Solicita / eskatzen du

.....

.....

Documento que se adjunta (facturas, folletos, etc.) / Eransten diren agiriak (fakturak, foiletoak, etab.)

.....

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo  
Erreklamazio hau Kontsumoaren Arbitraje Sistemaren bitartez erabakitzeko eskatzen dut  sí  
bai  no  
ez

Fecha de la reclamación  
Erreklamazioaren data

Firma del reclamante  
Erreklamatzaileraren sinadura

Firma del reclamado  
Erreklamatuaren sinadura

Ezabatu

Organismos a los que debe dirigirse la reclamación: / Erreklamazioak aurkezteko erakundeak  
Sección de Consumo del Gobierno de Navarra. / Nafarroako Gobernuako Kontsumo Atala  
Oficinas municipales de información al consumidor. / Kontsumitzailearendako informaziorako udal bulegoak

# HOJA DE RECLAMACION / ERREKLAMAZIO ORRIA

Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento o el prestador del servicio antes de su entrega al consumidor  
Lauki honetako datuak establezimentuak edo zerbitzu emaleak beteko ditu kontsumitzaileari eman baino lehen.

|  |                                     |  |                      |
|--|-------------------------------------|--|----------------------|
| Nombre del centro o establecimiento / Zentro edo establezimentuaren izena  |                                     | Nº Registro, / Nº I.A.E / Erregistro zk/ JEZko zk.                 |                      |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.  | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia   | Teléfono / Telefonoa |
| Nombre o razón social del titular / Jabearen edo sozietatearen izena   |                                     | N.I.F. o C.I.F / I.F.Z. edo I.F.K.                                 |                      |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.  | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia   | Teléfono / Telefonoa |
| El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de consumo / Establezimentua Kontsumoko Arbitraje Sistemara bildua da |                                     | <input type="checkbox"/> sí / bai <input type="checkbox"/> no / ez |                      |
| Otros datos / Beste datu batzuk  |                                     |  |                      |

A rellenar por el reclamante/ Erreklamatzailerak betetzekoa

|  |                                     |                        |  |
|--|-------------------------------------|------------------------|--|
| Nombre y apellidos del reclamante / Erreklamatzaileraren izen-deiturak |                                     |                        | D.N.I. o Pasaporte/<br>NANaren edo pasaportearen zk. |
| Calle o Plaza y Nº. / Kalea edo Plaza eta zk.                          | C. P. y Localidad / P.K. eta Herria | Provincia / Probintzia | Teléfono / Telefonoa                                 |

Motivo de la reclamación / Erreklamazioaren arrazoia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Alegaciones del reclamado / Erreklamatuaren alegazioak

.....

.....

.....

.....

Solicita / eskatzen du

.....

.....

Documento que se adjunta (facturas, folletos, etc.) / Eransten diren agiriak (fakturak, foiletoak, etab.)

.....

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo / Erreklamazio hau Kontsumoaren Arbitraje Sistemaren bitartez erabakitzeke eskatzen dut  sí / bai  no / ez

Fecha de la reclamación  
Erreklamazioaren data

Firma del reclamante  
Erreklamatzaileraren sinadura

Firma del reclamado  
Erreklamatuaren sinadura

**Ezabatu**

Organismos a los que debe dirigirse la reclamación: / Erreklamazioak aurkezteko erakundeak  
Sección de Consumo del Gobierno de Navarra. / Nafarroako Gobernuako Kontsumo Atala  
Oficinas municipales de información al consumidor. / Kontsumitzailearendako informaziorako udal bulegoak