



## Govern d'Andorra

# Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum<sup>1</sup>

### 1. Identificació de la persona reclamant / Identification du demandeur / Identificación del reclamante / Details of the claimant

Nom i cognoms:

*Prénom et noms / Nombre i apellidos / Full name*

Passaport o DNI:

*Passeport ou carte d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card*

Nacionalitat:

*Nationalité / Nacionalidad / Nationality*

Codi postal i població:

*Code postal et localité / Código postal y población / Town and postcode*

País:

*Pays / País / Country*

Adreça electrònica:

*Courrier électronique / Dirección electrónica / E-mail*

Tel. fix/mòbil:

*Tél. fixe/portable / Tel. fijo/móvil / Tel. fixed/mobile*

### 2. Identificació de l'establiment / Identification de l'établissement / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Nom de l'establiment, servei:

*Établissement, service / Establecimiento, servicio / Establishment, service*

Telèfon:

*Téléphone / Teléfono / Telephone*

### 3. Altres dades complementàries / Autres données complémentaires / Otros datos complementarios / Other complementary data

### 4. Descripció dels fets / Description des faits / Descripción de los hechos / Description of facts

S'adjunta documentació? / Apportez-vous d'autres documents? / Adjunta documentación? / Do you bring other documentation?  Sí  No

### 5. Reclamo, denuncia / Je demande, je dénonce / Reclamo, denuncia / I complaint, I claim

### 6. Data i signatura / Date et signature / Fecha y firma / Date and signature

, d del

Signatura de la persona reclamant

*Signature du demandeur / Firma del reclamante / Signature of the claimant*

Signatura de l'empresa

*Signature de l'entreprise / Firma de la empresa / Company's signature*

**Nota:** Si ho preferiu, podeu fer arribar les vostres reclamacions des del web [www.consum.ad](http://www.consum.ad) omplint el formulari electrònic. / Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre réclamation à travers le site [www.consum.ad](http://www.consum.ad) en remplissant le formulaire électronique. / Si lo prefiere, puede hacer llegar sus reclamaciones desde el sitio web [www.consum.ad](http://www.consum.ad) rellenando el formulario electrónico. / You can also send your complaints, filling the form on the website [www.consum.ad](http://www.consum.ad).

1. Formulaire officiel de plainte, réclamation, dénonciation de consommation/ Hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo/ Official form consumer complaint



## Govern d'Andorra

# Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum

Fitxa tècnica

### Instruccions

---

- El full oficial de queixa, reclamació, denúncia de consum és un mitjà que el Servei d'Atenció al Consumidor del Govern d'Andorra posa a la disposició de les persones consumidores perquè puguin formular queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal en una relació de consum.
- L'usuari, després d'anotar les dades que l'identifiquen, punt 1 del formulari, i les dades que identifiquen l'establiment/servei (hotel, estació d'esquí, comerç, etc.), punt 2, pot formular la queixa, reclamació o denúncia, descrivint els fets que la motiven, punt 4. En el punt 5, pot incloure el que reclama o el que denuncia.  
També pot complementar el formulari amb altres dades, punt 3, com poden ser el número d'habitació de l'hotel, la data d'entrada i de sortida, el número i l'adreça de l'apartament, les dades del vehicle en el cas dels tallers, etc.  
Com a documentació adjunta, l'usuari ha de presentar, si escau, totes les proves que puguin contribuir a l'aclariment dels fets (tiquets, factures, contractes, publicitat, etc.). Si no es presenta en un termini de 10 dies, s'interpreta que el reclamant no vol continuar amb el procediment de la reclamació.
- El full oficial està integrat per tres folis impresos: un original blanc i dos còpies de color. El reclamant ha de conservar la còpia de color rosa. Una segona còpia de color groc ha de restar en possessió de l'establiment i l'original blanc ha de ser tramès pel reclamant al Servei d'Atenció al Consumidor (1) o a alguna de les oficines de turisme, adjuntant-hi totes les proves que consideri oportunes.
- De conformitat amb la Llei 15/2003 del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals, s'informa que totes les dades que puguin ser facilitades pels usuaris es tractaran amb confidencialitat absoluta.

### Instructions

---

- Le formulaire officiel de réclamation est l'outil que le Service d'Attention au Consommateur du Gouvernement d'Andorre met au service des consommateurs afin qu'ils puissent effectuer des plaintes et des réclamations suite à des incidents, des événements ou des circonstances qui touchent le fonctionnement général d'une relation de consommation.
- L'utilisateur, après avoir indiqué ses renseignements personnels dans le point 1 du formulaire et les informations concernant l'établissement / le service (hôtel, station de ski, commerce) dans le point 2, peut formuler sa plainte ou sa réclamation en décrivant les faits qui l'ont motivée dans le point 4. L'utilisateur peut préciser ce qu'il réclame dans le point 5.  
Il peut également compléter le formulaire avec d'autres informations dans le point 3, tels que le numéro de chambre d'hôtel, la date d'entrée et de sortie, le numéro et l'adresse de l'appartement, les renseignements concernant le véhicule dans le cas de garages mécaniques. En pièces jointes, l'utilisateur doit apporter, le cas échéant, tout ce qui pourrait contribuer à éclaircir les faits (tickets, factures, contrats, publicité...). Si ces pièces ne sont pas fournies dans un délai de 10 jours, il sera sous-entendu que le réclamant ne souhaite pas aller plus loin dans le processus de réclamation.
- Le formulaire officiel est composé de trois imprimés : un original blanc et deux exemplaires de couleur. Le réclamant conservera l'exemplaire rose et l'établissement le deuxième exemplaire de couleur jaune. L'original de couleur blanche doit être déposé au Service d'Attention au Consommateur (1) ou dans n'importe quel office du tourisme, accompagné de toutes les preuves jugées nécessaires.
- Conformément à la Loi 15/2003 du 18 décembre sur la protection des données personnelles, toutes les informations fournies par les usagers restent strictement confidentielles.



## Full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum

Fitxa tècnica

### Instrucciones

---

- La hoja oficial de queja, reclamación, denuncia de consumo es un medio que el Servicio de Atención al Consumidor del Gobierno de Andorra pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan formular quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afectan al funcionamiento normal en una relación de consumo.
- El usuario, después de anotar los datos que lo identifican, punto 1 del formulario, y los datos que identifican el establecimiento/servicio (hotel, estación de esquí, comercio, etc.), punto 2, puede formular su queja, reclamación o denuncia, describiendo los hechos que la motivan, punto 4. En el punto 5, puede incluir lo que reclama o lo que denuncia.  
También puede complementar el formulario con otros datos, punto 3, como el número de habitación del hotel, la fecha de entrada y de salida, el número y la dirección del apartamento, los datos del vehículo en el caso de talleres, etc.  
Como documentación adjunta, el usuario debe presentar, si procede, todas las pruebas que puedan contribuir a la aclaración de los hechos (tickets, facturas, contratos, publicidad, etc.). Si no se presenta en un plazo de 10 días, se interpretará que el reclamante no quiere continuar con el procedimiento de la reclamación.
- La hoja oficial está integrada por tres folios impresos: un original blanco y dos copias de color. El reclamante deberá conservar la copia de color rosa. Una segunda copia de color amarillo permanecerá en posesión del establecimiento, y el original blanco deberá ser remitido por el reclamante al Servicio de Atención al Consumidor(1) o a alguna de las oficinas de turismo, adjuntando todas las pruebas que considere oportunas.
- De conformidad con la Ley 15/2003, de 18 de diciembre, cualificada de protección de datos personales, se informa de que todos los datos que puedan ser facilitados por los usuarios se tratarán con absoluta confidencialidad.

### Instructions

---

- The official consumer complaint, claim, report form is provided to consumers by the Consumer Advice Service of the Andorran Government to enable them to present complaints, claims and reports about incidents, events or circumstances that upset consumer relationships.
- The user, after filling in his personal data, point 1 on the form, and data identifying the establishment/service (hotel, ski resort, shop, etc.), point 2, can then make his complaint, claim or report, giving his reasons, point 4. In point 5, he can include what he is claiming or reporting.  
He can also complete the form with other data, point 3, such as the hotel room number, arrival and departure dates, the flat number and address, the details of the vehicle if a garage, etc.  
As supplementary documentation, the user must present, if appropriate, any evidence that could help to clarify the facts (tickets, invoices, contracts, advertisements, etc.). If not presented within 10 days, it will be understood that the claimant does not wish to pursue his claim.
- The official form consists of three printed sheets: the white original and two colour copies. The claimant should keep the pink copy. The second, yellow copy should be kept by the establishment and the white original sent by the claimant to the Consumer Advice Service (1) or any of the tourist offices, adjoining any evidence he considers appropriate.
- In accordance with organic Law 15/2003 of 18 December, on personal data protection, we would inform you that any data that may be provided by users will be dealt with in absolute confidentiality.