



## INSTRUCCIONS PER EMPLENAR LA SOL·LICITUD DE RECLAMACIÓ

Abans de presentar el model de reclamació, és imprescindible que estigui acreditat que prèviament s'han comunicat els fets i peticions a l'empresa.

### 1.- Identificació de l'establiment.

Trobareu les dades de l'establiment o empresa al tiquet, factura, pressupost, contracte...

El nom de l'establiment és el nom comercial de la botiga.

El nom de l'empresa o raó social és el nom de la persona física o la societat que regenta l'establiment o empresa.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

### 2.- Identificació de la persona consumidora.

La persona consumidora legitimada per reclamar és la titular del contracte o la que consta a les factures. Si reclama una persona distinta de la titular, cal presentar una autorització escrita.

És imprescindible que l'adreça sigui complerta (carrer, número, pis i porta, codi postal i població).

Si la persona consumidora canvia d'adreça, cal que ens ho comuniqui.

És important facilitar un número de telèfon per poder contactar amb la persona consumidora més ràpidament quan sigui necessari.

### 3.- Fets i circumstàncies de la reclamació.

Explicació de la situació per la qual reclamem, amb un historial dels fets que s'han produït.

Cal que l'explicació sigui clara, senzilla i entenedora.

### 4.- Petició de la persona consumidora.

La persona consumidora demana que l'empresa reclamada li compensi el dany causat.

Tipus de petició:

1.- La reparació o rescabament del dany causat. Per exemple, la devolució d'uns diners pagats, un canvi de producte, una reparació, la suspensió d'un contracte, la cancel·lació d'una factura o d'un deute, etc.

2.- Danys patrimonials. Són aquelles despeses addicionals que ens ha ocasionat la situació. Cal que estiguin justificades documentalment.

3.- Danys morals. Cal especificar un import màxim.

### 5.- Documents i proves.

L'explicació dels fets s'ha d'acompanyar de la documentació contractual i probatòria corresponent. Per exemple, tiquets de compra, factures, contractes, garanties, rebuts, pressupostos, fotografies, cartes rebudes i cartes enviades, justificants de les despeses ocasionades, etc.

Cal adjuntar una fotocòpia.