

**OUIGO ESPAÑA, S.A.U.**

Hoja del Libro de reclamaciones

Libro Núm.

Folio Núm.

Datos del cliente

Nombre:	Apellidos:
Dirección:	
N.I.F.:	Correo electrónico:
Teléfono:	Solicito que el correo electrónico indicado sea el medio para comunicaciones: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
Título de transporte:	

Datos del lugar donde se produjo el accidente

Datos del lugar donde se produjo el accidente:	
Nombre de la estación/ Oficina-viajes/ Tren-coche-plaza:	
Origen del viaje:	Fecha del viaje:
Destino del viaje:	Hora de salida:
Descripción de la reclamación:	

Fecha y Firma:	Esta reclamación puede ser seleccionada para la realización de encuestas globales de calidad del servicio de atención al cliente. Indique si desea que sus datos sean utilizados para realizar dicha encuesta: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
----------------	---

Informe de la Dependencia:	Sello y Firma:
-----------------------------------	----------------

Cod. Causa Reclam.:

Los datos personales facilitados por medio de la presente reclamación serán incorporados a un fichero de titularidad de OUIGO ESPAÑA, S.A.U. con domicilio en C. de Alfonso XII, 62, 28014 Madrid, cuya finalidad es la de tramitar las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en la vigente normativa reguladora del sector ferroviario. El destinatario de la información recogida será el titular del fichero. Usted podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le correspondan, dirigiéndose por escrito a la dirección antes indicada.

Las hojas de reclamaciones podrán presentarse por correo dirigido al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Oficina de Información y Atención al Ciudadano, Paseo de la Castellana, nº 67, 28071 Madrid.

INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor cuatro ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando dos en poder del establecimiento y dos en poder del consumidor. Uno de estos últimos será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano indicado en el encabezamiento ([https://sede.fomento.gob.es/SEDE ELECTRONICA/LANG CASTELLANO/Listado_procedimientos/QYS/](https://sede.fomento.gob.es/SEDE_ELECTRONICA/LANG_CASTELLANO/Listado_procedimientos/QYS/)), una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.
- Se advierte al consumidor de que OUIGO no está adherido a ningún sistema arbitral, incluido el de las Juntas Arbitrales de Transporte y no aceptará la sumisión a arbitraje.

Complaint Forms may be submitted by post mail to the following address Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Oficina de Información y Atención al Ciudadano, Paseo de la Castellana, nº 67, 28071 Madrid.

INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with four copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, two being held by the establishment and the other two will be kept by the consumer. One of these will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, by telematic means, through the electronic headquarters of the authority indicated in the heading ([https://sede.fomento.gob.es/SEDE ELECTRONICA/LANG CASTELLANO/Listado_procedimientos/QYS/](https://sede.fomento.gob.es/SEDE_ELECTRONICA/LANG_CASTELLANO/Listado_procedimientos/QYS/)), once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the heading of this form within a month after fulfilling the complaint. Consumers ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.
- Consumers are informed that OUIGO is not adhered to any arbitration system, including that of the Transport Arbitration Boards (Juntas Arbitrales de Transporte), and will not accept submission to arbitration.