

1. Datos del reclamado: **OUIGO ESPAÑA, S.A.U.**

2. Datos del reclamante:

Nombre:		Apellidos:			
DNI/NIE/NIF/ nº pasaporte:		Correo electrónico:		Tlf:	
Dirección completa:					
C. P.:		Municipio:		Provincia:	

3. Datos del viaje al que se refiere la reclamación:

Fecha:		Hora de salida:	
Origen:		Destino:	
Nombre de la estación/Oficina de viajes/ Tren-coche-plaza donde se produjo el incidente:			
N.º de título de transporte:			

4. Motivos de la reclamación (*marque la casilla correspondiente*):

PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO:

- Interrupción del servicio.
- Denegación de la compra de billete o de acceso al coche si se ha adquirido éste previamente.
- Realización de transbordo injustificado durante el viaje.
- Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.
- Retraso.
- Pérdida o rotura de equipaje.
- Falta de limpieza.
- Problemas para la adquisición de billete de abono.
- Trato inadecuado por parte del personal de seguridad
- Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.
- Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación
- Otro motivo

PARA TODO TIPO DE SERVICIOS, INCLUIDOS LOS ANTERIORES (Cercanías, AVANT, Media Distancia y Ancho Métrico):

- Interrupción del servicio.
- Falta de información previa sobre interrupción del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.
- Carencia de libro de reclamaciones o dificultad para el acceso al mismo.
- Falta de información durante el viaje (servicio a bordo, estación siguiente, retrasos, enlaces o cuestiones de seguridad).
- Trato desconsiderado.
- Falta de información suficiente en el billete (precio, origen y destino, hora de salida y llegada, plaza, peso y volumen del equipaje permitido, transbordo, etc.).
- Falta de asistencia o asistencia inadecuada ante retraso o suspensión del servicio.
- Falta de resolución en plazo de una reclamación anterior.
- Retraso.
- Pérdida o rotura de equipaje.
- Falta de limpieza.
- Problemas para la adquisición de billete o abono.
- Trato inadecuado por parte del personal de seguridad.
- Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.
- Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación.
- Otro motivo.

5. Descripción de la reclamación e información adicional que quiera incluir el reclamante, como el lugar y hora del hecho que da lugar a la reclamación o la identificación y firma de testigos presenciales:

6. Fecha de la reclamación:

Día:		Mes:		Año:	
-------------	--	-------------	--	-------------	--

*** Esta reclamación puede ser utilizada para la realización de encuestas globales de calidad de servicio de atención al cliente. Indique si desea que sus datos sean utilizados para realizar dicha encuesta:**

- Acepto** **No acepto**

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable:	OUIGO ESPAÑA, S.A.U.
Identidad: OUIGO ESPAÑA, S.A.U. NIF: A-88269972 Dirección Postal: Calle Alfonso XII, 62, planta 4º – 28014-Madrid Correo electrónico: datos@ouigo.es Delegado de Protección de Datos (DPD): dpo@ouigo.es	
Finalidad:	Los datos personales que Vd. nos facilita al cumplimentar la hoja de reclamaciones serán tratados por OUIGO ESPAÑA, S.A.U. exclusivamente con el fin de tramitar su reclamación presentada en su condición de usuario. Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para tramitar su reclamación.
Base jurídica:	De acuerdo con el apartado 1 del artículo 28 del Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, cada empresa ferroviaria y cada administrador de estación con un promedio anual de al menos 10.000 viajeros por día establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en dicho Reglamento en su ámbito de competencia respectivo.
Destinatarios:	No se cederán a terceros, salvo obligación legal.
Derechos:	Como interesado, Vd. tiene los siguientes derechos: <ul style="list-style-type: none">- Derecho a solicitar el acceso a sus datos personales.- Derecho a solicitar su rectificación o supresión.- Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento.- Derecho a oponerse al tratamiento.- Derecho a la portabilidad de sus datos. Finalmente, le informamos que en el caso de que, tras el ejercicio de los citados derechos, no haya obtenido satisfacción, podrá Vd. presentar la reclamación correspondiente ante la Agencia Española de Protección de Datos.