

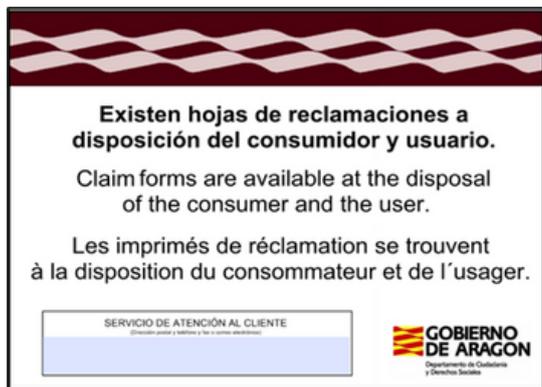


¡¡HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTEL INFORMATIVO!!

El Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón es el que aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Te explicamos de forma breve qué supone para ti esta normativa para evitar que incumplas, por desconocimiento, alguno de sus artículos... Empezamos!!

CARTEL INFORMATIVO



Deberás tener el cartel en un sitio visible cara al público. Si se te estropea o necesitas uno nuevo, en la asociación tenemos carteles a tu disposición y además, en la zona privada de la página web, con tus datos de usuario podrás acceder al archivo en versión digital para su impresión.

Asimismo, deberás incluir el sello de tu establecimiento en el rectángulo de "Servicio de Atención al Cliente" con los datos que se indica o al menos, el teléfono.

HOJAS DE RECLAMACIÓN

Ten siempre a mano estas hojas cuando un cliente te las solicite. Se rellena en el taller por ambas partes (tu cliente es el reclamante y el taller es el reclamado). Será el cliente quien se llevará dos copias y presentará una de ellas ante el Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón si, en el plazo de un mes desde la reclamación, no ha llegado a ningún acuerdo con el taller.

Si necesitas más hojas de reclamaciones, en ATARVEZ tienes a tu disposición sin ningún coste para los talleres asociados. Igualmente en la zona privada de nuestra web, puedes acceder a su versión digital acordándote de imprimir tres copias.

Es de obligado cumplimiento contestar a todas las reclamaciones que recibas así como llevar un registro numerado y correlativo a conservar mínimo dos años (carpeta o archivador con todas las reclamaciones y documentación que genere cada una de ellas).

Cualquier establecimiento puede comprar estas hojas de reclamación en las Cámaras de Comercio.

¡¡Atención al rectángulo de TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC)!!



Si eres una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo, deberás señalarlo y firmarlo. En caso contrario, podrás optar a someterte o no al mismo. No obstante, si el cliente opta a someterse al SAC, la Administración iniciará su procedimiento. Desde Atarvez podemos ayudarte a contestar en tiempo y forma establecidos.