

ANNEXE II : MODÈLE OFFICIEL DE FORMULAIRE DE RÈCLAMATION ÉLECTRONIQUE

Modelo oficial de reclamación electrónica

1. Datos del reclamado (*nombre de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria. Estos datos estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público*):

--

2. Datos del reclamante (rellenar únicamente los datos de la dirección postal o electrónica, si sólo opta por uno de estos dos medios para recibir la resolución que se adopte o cualquier información de relevancia):

Nombre:		Apellidos:	
DNI/NIE/NIF/ N.º pasaporte:		Correo electrónico:	Tif.: <input type="checkbox"/>
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. Motivo de la reclamación (*marque la casilla correspondiente*):

<p>PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO:</p> <p><input type="checkbox"/> Interrupción del servicio.</p> <p><input type="checkbox"/> Denegación de la compra de billete o de acceso al coche si se ha adquirido éste previamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Realización de transbordo injustificado durante el viaje.</p> <p><input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Retraso.</p> <p><input type="checkbox"/> Pérdida o rotura de equipaje.</p> <p><input type="checkbox"/> Falta de limpieza.</p> <p><input type="checkbox"/> Problemas para la adquisición de billete o abono.</p> <p><input type="checkbox"/> Trato inadecuado por parte del personal de seguridad.</p> <p><input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.</p> <p><input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro motivo.</p>

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

- Interrupción del servicio.
- Falta de información previa sobre la 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