

FORMULARIO DE QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/

FORM OF COMPLAINTS/ ACCUSTIONS/RECLAIMS /SUGGESTIONS

Este formulario es válido para quejas, denuncias, reclamos y sugerencias referidas a la prestación del servicio de BIO LATINA

This form is valid for complaints, accusations, reclamations and suggestions referred to the benefit BIO LATINA's service

Por favor complete todos los datos. Utilice letras mayúsculas. Este documento sin firma no es válido

Please complete all the data. Use capital letters. This document without signature is not valid

Desea formular (Marcar con X) -Is filled by (Mark with an X):

Queja

Complaints

☐
Denuncia

Accusation

☐
Reclamo

Reclaim

☐
Sugerencia

suggestion

☐

Datos personales- General information

Nombre y apellidos

Names and surnames

C.I.

Dirección completa -Address

Teléfono

Phone number

E-mail

En calidad de (Marcar con X) -As (Mark with an X)

Operador -supplier

☐
Socio -member

☐
Otro -Other

En representación legal de

In legal representation of

Hechos que motivan a la queja/denuncia/ reclamo /sugerencia

Facts that cause to the complaint/accusation/reclamation/suggestion

Actuaciones realizadas- Actions taken

Ante lo expuesto, solicito (frases cortas y concretas)

To the above, I request (short and concrete phrases)

FORMULARIO DE QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/

FORM OF COMPLAINTS/ ACCUSTIONS/RECLAIMS /SUGGESTIONS

Documentación que se adjunta (Anexo1) - Documentation that is enclosed (Annexed 1)**Desea recibir nuestra respuesta (Marcar con X)** - Would you like to receive our response by (Mark with an X)**Por correo-Mail** ☐**Por E-mail** ☐**Otro-Other**

Este formulario le será respondido en un término máximo de 24 días hábiles.

This form will be answered within a maximum of 24 working days

Firma - Signature

Certifico que la información contenida en esta forma o en los documentos adjuntos son copias verdaderas y correctas de los originales

I Certified that the information contained in this form or attached documents is true and correct copies of the original ones

Lugar-Place **Fecha-date** **Firma - Signature****Nota-Note**

BIO LATINA le informa que los datos personales facilitados y recogidos en este formulario serán tratados e incluidos automáticamente en los ficheros de datos personales, siendo finalidad de la recogida y tratamiento de dichos datos la gestión y tramitación de su queja/reclamo/ sugerencia, así como, de mejorar la atención al cliente, nuestra organización y calidad de servicios prestados por la empresa.

BIO LATINA garantiza el buen uso de la información y en especial la plena confidencialidad de la misma y de los datos de carácter personal.

Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales mediante solicitud escrita, acompañada de copia de su documento de identidad.

BIO LATINA informs that the facilitated and gathered personal data in this form will be treated and including automatically in the files of personal data, being purpose into the collection and treatment to him of these data the management and transaction of their complaint/reclamation/suggestion, as well as, to improve the attention to the client, our organization and quality of served by the company. BIO LATINA guarantees the good use of the special information and in the total confidentiality of the same one and the personal character data. In addition, one inquires to him into the possibility of exercising the right of access, rectification, cancellation and opposition of his personal data by means of written request, accompanied by copy of his identity card.

Para llenado por BIO LATINA - For BIO LATINA use only**Fecha de recepción** **Código Responsable** **Fecha de revisión** **Código Responsable** **Fecha de resolución** **Código Responsable**

Anexo 2 (Solo para BIO LATINA)

Fecha de respuesta **Código Responsable** Código documento **-ME5-**

FORMULARIO DE QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/
FORM OF COMPLAINTS/ ACCUSTIONS/RECLAIMS /SUGGESTIONS

Anexo 1

Annex 1

Documentación adjuntada al formulario de quejas/denuncias / reclamos / sugerencias

Documentation enclosed to the form of complaints/accusations/reclamations/suggestions

FORMULARIO DE QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/

FORM OF COMPLAINTS/ ACCUSTIONS/RECLAIMS /SUGGESTIONS

Anexo 2 Resolución de la queja/denuncia/reclamo/sugerencia

Annex 2 Resolution of complaints/accusations/reclamations/suggestions

Solo para uso interno de BIO LATINA - For BIO LATINA use only

Resolución de quejas/denuncias/ reclamos/ sugerencia *(de manera corta y concreta, incluyendo plazos)*

Resolution of complaints / accusations/ reclamations/suggestions

--

Justificación de la Resolución *(de manera corta y concreta)*

Justification of the Resolution

--

Documentación que se adjunta *(Anexo 3) (en caso de resolución desfavorable para el implicado)*Documentation that is enclosed *(Annexed 3)*

--

Responsable de la Resolución—Responsible of the resolution**Nombre y apellidos**

Name and surname

--

C.I.

--

Lugar—Place

--

Fecha—date

--

--

Firma y sello

Signature and seal

Nota

Este anexo es interno, solo puede ser llenado por los personeros de BIO LATINA y no tiene validez sin la firma y el sello de BIO LATINA

FORMULARIO DE QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/

FORM OF COMPLAINTS/ ACCUSTIONS/RECLAIMS /SUGGESTIONS

Anexo 3 (solo para uso interno de BIO LATINA)

Annex 3 (For BIO LATINA only)

**Documentación adjuntada por el responsable de la resolución de la
queja/denuncia/reclamo/sugerencia**

Documentation enclosed by the person in charge of the resolution of the complaint/accusation/reclamation/suggestion