

	<b>HOJA DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Fecha:</b> <b>Ver: 01</b>  <b>Cód: RCMA-07.04</b>
---	-------------------------------------	---

**PERSONAS FÍSICAS:**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ D.N.I.: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_ Población : \_\_\_\_\_  
 Provincia : \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada:

El representante lo hace en calidad de:

**PERSONAS JURÍDICAS:**

Razón social: \_\_\_\_\_  
 C.I.F.: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Población : \_\_\_\_\_ Provincia : \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Datos del registro público de la entidad: \_\_\_\_\_

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 D.N.I.: \_\_\_\_\_ Actúa en calidad de: \_\_\_\_\_

**IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O ÍTEM AL QUE SE REFIERE LA QUEJA O APELACIÓN:**

Nombre o número de informe: \_\_\_\_\_

**QUEJA O**  **APELACIÓN** (marcar el que corresponda (1)):

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de la sociedad:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PETICIÓN QUE REALIZA A LA ORGANIZACIÓN:**

Describe la petición que realiza a AEROLASER en relación a los hechos anteriormente descritos:

---

---

---

Por la presente declaro no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. De conformidad con el reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos o RGPD), le recordamos que sus datos son objeto de tratamiento por parte de AEROLASER SYSTEM S.L. Estos datos son únicamente gestionados con la finalidad de informar y comunicar todo aquello relativo a la prestación de servicios profesionales y actividades relacionadas con AEROLASER SYSTEM S.L. No obstante, si ya no desea estar en nuestra base de datos, puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos enviando un email a [info@acosta-group.com](mailto:info@acosta-group.com)

Dispone también del derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control. Recuerde que todos sus datos y documentos adjuntos serán tratados con la máxima confidencialidad según el RGPD, la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE) y los artículos 197s.s. y 278 del vigente código penal.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.00\_\_

Firma del reclamante:

 <b>AEROLASER</b> ADVANCED LIDAR TECHNOLOGIES	<b>HOJA DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>Fecha:</b> <b>Ver: 01</b>  <b>Cód: RCMA-07.04</b>
---	---	---

## INSTRUCCIONES

La hoja de reclamaciones puede cumplimentarse manual o mecánicamente. En el segundo caso, será necesario guardarla previamente en el ordenador antes de cumplimentarla e imprimirla. Estará disponible en la web de AEROLASER SYSTEM S.L. <https://www.aerolaser.es/>

- a) La presente hoja de reclamación es el modelo previsto por AEROLASER SYSTEM S.L para facilitar que el público pueda formular sus quejas, apelaciones o reclamaciones.
- b) En la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación de la persona física o jurídica que presenta la queja o apelación.
- c) El reclamante formulará la hoja de reclamaciones haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número de carnet de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.
- e) A la hoja de reclamación el reclamante podrá unir cuantas pruebas y documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos. Estos documentos deberán de ser mencionados en el apartado de descripción de los hechos.
- f) Una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones, entregará original y copia correspondiente al personal de AEROLASER SYSTEM S.L. para su sellado y registro de entrada en las oficinas de AEROLASER SYSTEM S.L. (Av. José Mesa y López, 45, Local D4, 35010 Las Palmas de Gran Canaria). Una vez sellada la copia, se le entregará al reclamante indicando la fecha de entrega de la misma.
- g) El reclamante tendrá derecho a conocer el estado de tramitación de la queja o apelación mediante solicitud de dicha información a AEROLASER SYSTEM S.L (vía email). En todo caso, una vez resulta la queja o apelación, le será comunicado el resultado por escrito; dicha comunicación se entregará en las instalaciones de AEROLASER SYSTEM S.L para la firma de la recepción por parte del reclamante que será convocado telefónicamente.

### **(1) DEFINICIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN:**

#### **Apelación:**

Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección (AEROLASER SYSTEM S.L) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

#### **Queja:**

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.