

RECLAMACIÓ

1.- És **imprescindible que primer us adreueu a l'empresa** amb la qual heu tingut la relació de consum:

- En els establiments presencials, demaneu els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Si es tracta d'un servei bàsic -llum, aigua, gas, transports...- truqueu al servei telefònic gratuït d'atenció al client (us han de facilitar un número d'incidència).
- També podeu remetre la vostra reclamació telemàticament amb un formulari web o un correu electrònic amb justificant de recepció, o bé per correu postal certificat, burofax, etc.

2.- En l'escrit de reclamació heu d'incloure-hi les vostres dades (adreça, telèfon de contacte, etc.), una exposició dels fets i la petició que feu. Adjunteu-hi també la documentació de què disposeu (factures, tiquets, publicitat, pressupost...).

3.- Si no rebeu una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes, podeu iniciar els tràmits de reclamació a l'OCIC del Segrià o bé ompliu el formulari en línia de l'Agència Catalana del Consum (d'acord amb el principi de proximitat, remetrem la vostra reclamació al servei públic de consum municipal o comarcal corresponent).

- [Formulari de reclamació](#)

Si useu el formulari en línia, marqueu correctament l'opció de qui reclama (persona, empresa/professional o entitat/organisme) i tingueu en compte que el formulari funciona correctament amb els navegadors següents:

Mozilla Firefox: *Es pot descarregar gratuïtament des de* <https://www.mozilla.org/ca/firefox>

Google Chrome: *Es pot descarregar gratuïtament des de* https://support.google.com/chrome/answer/95346?hl=ca&ref_topic=743953

URL d'origen: <http://xn--segri-vqa.cat/consum/reclamaci%C3%B3>