

Anexo III

Preguntas frecuentes

1. En establecimientos de servicios parasanitarios, ¿cuál es la información mínima que debe estar expuesta al público?

a. Los precios de los servicios y si se cobra al cliente algún tipo de recargo en caso de no acudir a su cita no habiéndola anulado con la suficiente antelación previa (mínimo 24 horas)

b. Horario de atención al público.

c. Referencia a la existencia de hoja de reclamaciones.

2. ¿Dónde debe solicitar las hojas de reclamaciones el empresario?

Se pueden solicitar en las oficinas municipales de información al consumidor existente.

También se puede descargar el modelo oficial a través de internet.

3. ¿Cómo y dónde debe cumplimentarse la hoja de reclamaciones?

La hoja de reclamaciones debe cumplimentarse dentro del establecimiento o local reclamado.

Para ello la persona titular o profesional del establecimiento debe cumplimentar correctamente los datos relativos a la identificación del establecimiento y de la persona prestadora de servicios.

Después la persona usuaria cumplimentará la hoja de reclamación indicando sus datos personales (nombre, apellidos, DNI, domicilio) haciendo una exposición clara de los hechos que han motivado la queja y especificando la fecha de estos.

Si la persona titular o profesional del centro lo considera puede realizar alegaciones a la reclamación en el apartado oportuno. Por último, procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega de este a la persona consumidora.

Cumplimentada la reclamación, el establecimiento debe quedarse una copia y entregar dos a la persona consumidora. Ésta presentará ante la administración el ejemplar correspondiente a la misma, y conservará el suyo.

Junto con la hoja de reclamaciones la persona consumidora podrá presentar copia de todos los documentos oportunos que sirvan para valorar los hechos y justificar las alegaciones.

4. ¿Qué quiere decir que se estudie en escuelas o instituciones certificadas en ISO 9001?

El certificado ISO 9001 garantiza que la escuela o institución que posee dicha certificación cumple con unos estándares mínimos de calidad en la consecución de sus actuaciones, en este caso a nivel formativo.

5. ¿La hoja de prestación de servicios durante cuánto tiempo debe guardarse?

Nunca menos de 6 años y un máximo de 10 años