

RECLAMACIONES

Control de accesos tiene 6 hojas de reclamaciones oficiales. Se han puesto carteles informando de la existencia de dichas hojas.

Si un usuario del Club, sea socio o no, desea una hoja de reclamación oficial, deberá dirigirse siempre a control de accesos, que es donde están depositadas.

RECLAMACIONES OFICIALES

Cuando algún socio acuda a solicitar una hoja de reclamación, se le preguntará si necesita una hoja de reclamación interna para realizar una queja, reclamación o solicitud de carácter interno y exclusivo para el Club, o por el contrario si desea una hoja de reclamación oficial, cuya tramitación es por vía administrativa.

Si el socio u otro usuario del Club, solicita una hoja de reclamación oficial, deberán informar a la Administración de la persona que lo solicita.

Al recibirse la hoja de reclamación oficial, se deberá informar al usuario que realiza la reclamación que:

- La hoja blanca deberá remitirla a la dirección reflejada en el encabezamiento, (Oficina Municipal de Información al Consumidor. C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid o a la Junta Municipal del Distrito de Barajas).
- La hoja de color verde deberá conservarla en su poder.
- La hoja de color rosa deberá entregarla al Club.

Una vez en nuestro poder la hoja de color rosa, deberán hacer entrega de la misma a la Administración del Club.

También deberán informar a la Administración del Club cuando quede una sola hoja de reclamación, para poder solicitar más en la Junta Municipal de Barajas.

RECLAMACIONES INTERNAS

La reclamación interna, queja o solicitud individual se puede hacer:

- En la hoja oficial destinada a tal fin
- Por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del Club
- Entregando un escrito en administración

Cuando algún socio acuda a solicitar una hoja de reclamación interna para realizar una queja, reclamación o solicitud de carácter interno y exclusivo para el Club, se deberá actuar de la siguiente forma:

- Preguntar si va a realizar una reclamación o sugerencia, individual o colectiva:
 - Si es individual se le entregará la hoja oficial de reclamaciones en la que detallará la reclamación.
 - Si es colectiva, se deberá actuar como se indica:
 - Entregarle una copia de la circular que se adjunta mas adelante.
 - Sugerir al socio que para recoger firmas conforme a las normas establecidas, que se indican en la circular, acuda a oficina a recoger el impreso específico para reclamaciones y/o sugerencias de más de un socio.
 - Informar al socio que la reclamación y/o sugerencia colectiva deberá ser depositada exclusivamente en las oficinas del Club.