

CAFETERÍA

INTRODUCCIÓN

El servicio de la cafetería de la Facultad, que se contrata a través de la UCM, consiste en la expedición al público de comidas elaboradas en el Centro así como bebidas, aperitivos, bocadillos y productos envasados, en condiciones de cumplimiento estricto de la normativa legal vigente ([Decreto de la Comunidad de Madrid 1/2010](#) de 14 de enero) con la aportación de los medios personales, técnicos y operativos que sean necesarios.

Los adjudicatarios del servicio de bar-cafetería se someten a las tarifas de precios máximos para los productos incluidos en un anexo que se incluye dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares del contrato entre la UCM y el concesionario de este servicio, y de este modo, la lista de precios (IVA incluido) constitutiva de las tarifas aplicables, debe ser legible, estar expuesta al público en lugar visible y accesible para todos los usuarios.

El adjudicatario estará obligado a poner a disposición de los usuarios todos los artículos que figuran en la lista de precios que se incorpora como anexo II al Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Estos artículos tienen carácter de básicos.

En lo que se refiere a los artículos no considerados básicos (y por tanto no incluidos en el anexo II), tanto sus precios como su disponibilidad será discrecional. No obstante, el adjudicatario tendrá la obligación de exponer la lista de precios de estos artículos junto con la de los artículos básicos aprobada por la Universidad.

PROCEDIMIENTO/ PROTOCOLO DE GESTIÓN

Es de obligado cumplimiento poner a disposición de las personas usuarias, las preceptivas hojas de reclamaciones, disponibles en el siguiente link: https://www.bocm.es/boletin/CM_Orden_BOCM/2017/03/16/BOCM-20170316-13.PDF

A los efectos de la presentación de la reclamación, el establecimiento facilitará dos copias del formulario que serán rellenados por ambas partes, quedando uno de los ejemplares en poder del establecimiento.

También puede presentar la hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática.

Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja a la persona reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.