ANEXO I

Página 1 de 2 ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO	Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.

- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

002887D

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.
La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone: ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.°, flight n.°, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

0015647 9

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO	Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.

- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

002887D

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.
La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.º, flight n.º, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

.....

.....

.....

.....

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

.....

.....

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

0015647 9

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO	Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

1°. Rellene todos sus campos de la Hoja.
2°. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
3°. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4°. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

1°. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
2°. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
3°. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.

- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

002887D

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.
La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 **REVERSO/BACK**

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone: ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.º, flight n.º, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

0015647 9

ANEXO II

JUNTA DE ANDALUCIA

Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede efectuarla directamente o solicitar la remisión de una hoja de quejas y reclamaciones en la siguiente dirección:

Calle: .....
Población: .....
Código Postal: .....
Provincia: .....
Correo electrónico: .....

If you wish to make a complaint or a claim, you can do so directly to us or by requesting a complaint and claim form to the following address:

Street: .....
Town: .....
Postal Code: .....
Province: .....
E-mail: .....

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00156479

ANEXO III

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00156479

ANEXO IV

JUNTA DE ANDALUCIA

Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00156479