

JUNTA DE ANDALUCÍA

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.

¿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.

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>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



002887D

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre: Renatus	Apellidos: Martens	Teléfono: 616148194	Sexo: V	Edad: 54	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte: X4964956S	Nacionalidad: Holandesa	Profesión: Informatico	CCAA: Andalucía		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección: C/Romeral de Calypso, 18	Municipio: Mijas-Costa	Provincia: Málaga	Cód. Postal: 29649		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico: info@marbellacomputer.com					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details				
Razón social:				NIF	
Company name				Tax code	
Actividad:		Dirección:			
Company activity		Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Phone	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha: 06/06/2021	Lugar: www.plakglass.es	N.º factura, vuelo, otros: pedido PKG97498 - ref. B10304	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ocurrido?: What happened?:			
Al día de hoy 06/06/2021 no dispongo de mi pedido del día 04/04/2021 por la pagina www.plakglass.es .			
Según la representante de Plakglass la culpa tiene el transportista SEUR/DPD.			
Plakglass es responsable para el transporte de mi pedido. No tengo relación con SEUR/DPD.			
Una demora de más que 30 días da derecho de anular (Ley de Comercio 3/2014, artículo 109).			

4	PRETENSIÓN / Claim												
<input checked="" type="checkbox"/>	Una compensación 278.36 €	<input type="checkbox"/>	Una disculpa	<input type="checkbox"/>	Nuevo producto o servicio	<input type="checkbox"/>	Reparación	<input type="checkbox"/>	Descuento	<input type="checkbox"/>	Multa	<input type="checkbox"/>	Que no se repita
	A compensation of		An apology		New product or service		Reparation		Discount		Penalty fee		Don't repeat it
<input checked="" type="checkbox"/>	Otro / Other:												
Quiero que Plakglass (o Collaborative Steel) anule mi pedido y pague la cantidad de € 278.36, siendo el doble del importe adeudado conforme la Ley de Comercio 3/2014, artículo 110.													

Fecha de la reclamación: / 06/06/2021
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

JUNTA DE ANDALUCÍA

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.

¿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.

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 sí 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>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre: Renatus	Apellidos: Martens	Teléfono: 616148194	Sexo: V	Edad: 54	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte: X4964956S	Nacionalidad: Holandesa	Profesión: Informatico	CCAA: Andalucía		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección: C/Romeral de Calypso, 18	Municipio: Mijas-Costa	Provincia: Málaga	Cód. Postal: 29649		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico: info@marbellacomputer.com					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details				
Razón social:				NIF	
Company name				Tax code	
Actividad:		Dirección:			
Company activity		Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Phone	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha: 06/06/2021	Lugar: www.plakglass.es	N.º factura, vuelo, otros: pedido PKG97498 - ref. B10304	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ha ocurrido?: What happened?:			
Al día de hoy 06/06/2021 no dispongo de mi pedido del día 04/04/2021 por la pagina www.plakglass.es .			
Según la representante de Plakglass la culpa tiene el transportista SEUR/DPD.			
Plakglass es responsable para el transporte de mi pedido. No tengo relación con SEUR/DPD.			
Una demora de más que 30 días da derecho de anular (Ley de Comercio 3/2014, artículo 109).			

4	PRETENSIÓN / Claim												
<input checked="" type="checkbox"/>	Una compensación 278.36 €	<input type="checkbox"/>	Una disculpa	<input type="checkbox"/>	Nuevo producto o servicio	<input type="checkbox"/>	Reparación	<input type="checkbox"/>	Descuento	<input type="checkbox"/>	Multa	<input type="checkbox"/>	Que no se repita
	A compensation of		An apology		New product or service		Reparation		Discount		Penalty fee		Don't repeat it
<input checked="" type="checkbox"/>	Otro / Other:												
Quiero que Plakglass (o Collaborative Steel) anule mi pedido y pague la cantidad de € 278.36, siendo el doble del importe adeudado conforme la Ley de Comercio 3/2014, artículo 110.													

Fecha de la reclamación: / 06/06/2021
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 RECLAMADA

002887D

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.

¿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.

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 sí 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>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details			
Nombre: Renatus	Apellidos: Martens	Teléfono: 616148194	Sexo: V	Edad: 54
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age
DNI o Pasaporte: X4964956S	Nacionalidad: Holandesa	Profesión: Informatico	CCAA: Andalucía	
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region	
Dirección: C/Romeral de Calypso, 18	Municipio: Mijas-Costa	Provincia: Málaga	Cód. Postal: 29649	
Address	Town	Province / Country	Post Code	
Correo electrónico: info@marbellacomputer.com				
email				

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details			
Razón social:				NIF
Company name				Tax code
Actividad:	Dirección:			
Company activity	Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:	
Phone	Town	Province / Country	Post Code	
Correo electrónico:				
email				

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha: 06/06/2021	Lugar: www.plakglass.es	N.º factura, vuelo, otros: pedido PKG97498 - ref. B10304	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ocurrido?:			
What happened?:			
Al día de hoy 06/06/2021 no dispongo de mi pedido del día 04/04/2021 por la pagina www.plakglass.es .			
Según la representante de Plakglass la culpa tiene el transportista SEUR/DPD.			
Plakglass es responsable para el transporte de mi pedido. No tengo relación con SEUR/DPD.			
Una demora de más que 30 días da derecho de anular (Ley de Comercio 3/2014, artículo 109).			

4	PRETENSIÓN / Claim													
<input checked="" type="checkbox"/>	Una compensación 278.36	€	<input type="checkbox"/>	Una disculpa	<input type="checkbox"/>	Nuevo producto o servicio	<input type="checkbox"/>	Reparación	<input type="checkbox"/>	Descuento	<input type="checkbox"/>	Multa	<input type="checkbox"/>	Que no se repita
	A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it						
<input checked="" type="checkbox"/>	Otro / Other:													
Quiero que Plakglass (o Collaborative Steel) anule mi pedido y pague la cantidad de € 278.36, siendo el doble del importe adeudado conforme la Ley de Comercio 3/2014, artículo 110.														

Fecha de la reclamación: / 06/06/2021
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