



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport
C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



**CONSELL INSULAR
DE MENORCA**
Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



**Consell Insular
de Formentera**

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

INTRUCCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DEL FULL OFICIAL DE QUEIXES

- La persona usuària ha de lliurar la còpia rosa a l'establiment turístic i l'original a l'administració pública competent (Conselleria de Turisme o consells insulars en els casos de Menorca, Eivissa i Formentera) i ha de conservar la còpia groga.
- El termini de lliurament de l'original és de **TRES MESOS, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motiven la queixa**, i ha d'adjuntar-se la documentació que acrediti, si escau, la condició de persona usuària turística i aquella que estigui relacionada amb la queixa, que es pot lliurar en els llocs següents:
 - Les oficines d'informació turística.
 - Els registres de l'administració turística competent.
 - Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de Estat; els de qualsevol administració de les comunitats autònomes, o els d'alguna de les entitats que integren l'Administració local (ajuntaments).
 - Les oficines de correus.
 - Les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
 - Les associacions de consumidors i usuaris establertes a les Illes Balears.
 - Qualsevol altre lloc que estableixin les disposicions vigents.

INTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DEL IMPRESO OFICIAL DE QUEJAS

- El usuario debe entregar la copia rosa al establecimiento turístico y el original a la administración turística competente (Consejería de Turismo o consejos insulares en los casos de Menorca, Ibiza y Formentera), conservando para sí la copia amarilla.
- El plazo de entrega del original será de **TRES MESES, que se contarán desde la fecha en que se produjeron los hechos que motiven la queja**, y deberá adjuntarse la documentación que acredite, en su caso, la condición de usuario turístico y la que esté relacionada con la queja, pudiendo entregarse en los lugares siguientes:
 - Las oficinas de información turística.
 - Los registros de la administración turística competente.
 - Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado; los de cualquier administración de las comunidades autónomas, o los de alguna de las entidades que integran la Administración local (ayuntamientos).
 - Las oficinas de correos.
 - Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas en las Illes Balears
 - Cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION DU FORMULAIRE OFFICIEL DE RÉCLAMATION

- L'usager doit remettre la copie rose à l'établissement touristique, l'original à l'administration touristique compétente (le Ministère du tourisme à Majorque ou les conseils insulaires dans les cas de Minorque, Ibiza et Formentera), et garder pour lui la copie jaune.
- Le délai de remise de l'original sera de **TROIS MOIS à partir de la date à laquelle se sont produits les faits qui ont motivé la réclamation**, il faudra y joindre la documentation justifiant, le cas échéant, la condition d'utilisateur touristique et celle se rapportant à la réclamation, ces documents pouvant être déposés dans les bureaux suivants :
 - Les bureaux d'information touristique.
 - Les registres de l'administration touristique compétente.
 - Les registres de tout organe administratif appartenant à l'Administration générale de l'État ; ceux de toute administration des communautés autonomes, ou ceux de l'un des organismes de l'Administration locale, (municipalités).
 - Les bureaux de poste.
 - Les représentations diplomatiques ou les bureaux consulaires d'Espagne à l'étranger.
 - Les associations de consommateurs et des utilisateurs établies dans les îles Baléares
 - Tout autre lieu établi par les dispositions en vigueur.

INSTRUCTIONS FOR THE PRESENTATION OF THE OFFICIAL COMPLAINT FORM

- The user must present the pink copy to the tourist establishment. The original copy is for the appropriate tourist authority (the Department of Tourism in Majorca or the island councils in the case of Minorca, Ibiza and Formentera). The user should keep the yellow copy.
- The deadline for presenting the original is **THREE MONTHS** from the date on which the events that led to the complaint took place, and the documentation that shows, where appropriate, the status of the user as a tourist plus the documentation relating to the complaint must be attached. The original, along with the relevant documentation, can be presented at the following places:
 - Tourist information offices.
 - The registries of the appropriate tourist authority.
 - The registries of any administrative body belonging to the State; those of any of the administrative bodies belonging to the Autonomous Communities, or those of any of the bodies that make up local government (town halls).
 - Post offices.
 - Spanish diplomatic or consular offices abroad.
 - The associations of consumers and users established in the Balearic Islands
 - Any other place established by current legislation.

ANWEISUNGEN ZUR EINREICHUNG DES OFFIZIELLEN BESCHWERDEFORMULARS

- Der Nutzer gibt den rosafarbenen Durchschlag im Gastgewerbebetrieb ab und reicht das Original bei der entsprechenden Tourismusbehörde ein (regionales Tourismusministerium für Mallorca bzw. Inselräte für Menorca, Ibiza und Formentera). Den gelben Durchschlag behält er selbst.
- Die Frist für die Einreichung des Originals beträgt **DREI MONATE** ab dem Datum der Vorfälle, die zur Beschwerde geführt haben. Dabei sind die Unterlagen einzureichen, die gegebenenfalls den Status des touristischen Nutzers nachweisen und mit der Beschwerde in Zusammenhang stehen. Die Beschwerde kann außerdem bei den folgenden Stellen eingereicht werden:
 - Tourist-Information-Büros,
 - Registaturen der zuständigen Tourismusbehörde,
 - Registaturen aller Verwaltungsbehörden der allgemeinen Staatsverwaltung, Verwaltungsbehörden der autonomen Gemeinschaften oder Ämter der Lokalverwaltung (Stadtverwaltungen),
 - Postämter,
 - diplomatische Vertretungen oder Konsularbehörden Spaniens im Ausland,
 - Die Gremien von Verbrauchern und Nutzern, auf den Balearischen Inseln gegründet
 - jede andere Stelle entsprechend den geltenden Bestimmungen.

INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, s'informa del tractament de les dades personals que pot contenir aquest formulari:

- Finalitat del tractament i base jurídica: tramitació del procediment administratiu de queixes i reclamacions d'usuaris de serveis turístics, d'acord amb el que preveu la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears, i el Decret 20/2015, de 17 d'abril, que la desenvolupa.
- Responsable del tractament: Direcció General de Turisme.
- Destinataris de les dades personals: no se cediran les dades personals a tercers, tret que hi hagi obligació legal o interès legítim d'acord amb el RGPD.
- Termini de conservació de les dades personals: les dades es conservaran el temps durant el qual es tramiti el corresponent expedient, i fins i tot una vegada finalitzat, llevat que se'n sol·liciti l'eliminació.
- Existència de decisions automatitzades: no n'hi ha.
- Transferència de dades a tercers països: les dades no es transferiran a tercers països.
- Exercici de drets i reclamacions: la persona afectada pel tractament de dades personals pot exercir els seus drets d'informació, d'accés, de rectificació, de supressió, de limitació, de portabilitat, d'oposició i de no inclusió en tractaments automatitzats (i, fins i tot, de retirar el consentiment, si és el cas, en els termes que estableix el RGPD) davant el responsable del tractament, mitjançant el procediment «Sol·licitud d'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals», previst en la seu electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Amb posterioritat a la resposta del responsable o si transcorre el termini d'un mes sense que hi hagi resposta, pot presentar la «Reclamació de tutela de drets» davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).
- Delegació de protecció de dades: la Delegació de Protecció de Dades de l'Administració de la CAIB té la seu a la Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012, Palma). Adreça electrònica de contacte: protecciodades@dpd.caib.es.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación vigente en materia de protección de datos, se informa del tratamiento de los datos personales que puede contener este formulario:

- Finalidad del tratamiento y base jurídica: tramitación del procedimiento administrativo de quejas y reclamaciones de usuarios de servicios turísticos, de acuerdo con lo que prevé la Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Illes Balears, y el Decreto 20/2015, de 17 de abril, que la desarrolla.
- Responsable del tratamiento: Dirección General de Turismo
- Destinatario de los datos personales: no se cederán los datos personales a terceros, salvo que haya una obligación legal o interés legítimo de acuerdo con el RGPD.
- Plazo de conservación de los datos: los datos se conservarán el tiempo durante el cual se tramite el correspondiente expediente, y incluso una vez finalizado, salvo que se solicite la eliminación.
- Existencia de decisiones automatizadas: no hay.
- Trasnferencia de datos a terceros países: los datos no se transferirán a terceros países.
- Ejercicio de derechos y reclamaciones: la persona afectada por el tratamiento de datos de carácter personal puede ejercer sus derechos de información, de acceso, de rectificación, de supresión, de limitación, de portabilidad, de oposición y de no inclusión en tratamientos automatizados (incluso de retirar el consentimiento, si es el caso, en los términos que establece el RGPD) ante el responsable del tratamiento mencionado anteriormente, mediante el procedimiento «solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales» previsto en la sede electrónica de la CAIB. Con posterioridad a la respuesta del responsable o transcurrido el plazo de un mes sin que haya respuesta, puede presentar la «reclamación de tutela de derechos» ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- Delegación de protección de datos: la Delegación de Protección de Datos de la Administración de la CAIB tiene su sede en la Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012, Palma). Direcció electrònica de contacte: protecciodades@dpd.caib.es.

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation en vigueur sur la protection des données, le traitement des données personnelles que ce formulaire peut contenir est signalé:

- Objet du traitement et base juridique: traitement de la procédure administrative des réclamations et réclamations des utilisateurs des services touristiques, conformément aux dispositions de la Loi 8/2012 du 19 juillet sur le tourisme des Îles Baléares et du Décret 20 / 2015, du 17 avril, qui le développe.
- Responsable du traitement: Direction Générale du Tourisme
- Destinataire des données personnelles: les données personnelles ne seront pas transférées à des tiers, sauf s'il existe une obligation légale ou un intérêt légitime conformément au RGPD.
- Période de conservation des données: les données seront conservées pendant la durée de traitement du fichier correspondant, et même une fois finalisé, sauf si la suppression est demandée.
- Existence de décisions automatisées: il n'y en a pas.
- Transfert de données vers des pays tiers: les données ne seront pas transférées vers des pays tiers.

- Exercice des droits et réclamations: la personne concernée par le traitement des données de caractère le personnel peut exercer ses droits d'information, d'accès, de rectification, de suppression, limitation, portabilité, opposition et non-inclusion dans les traitements automatisés (y compris le retrait du consentement, le cas échéant, dans les termes établis par le RGPD) devant le responsable du traitement mentionné ci-dessus, à travers la procédure «demande d'exercice droits en matière de protection des données personnelles» fournis au siège électronique de la CAIB. Après la réponse de la partie responsable ou après une période d'un mois sans réponse, vous pouvez déposer la «demande de protection des droits» auprès de l'Agence Espagnole de Protection des Données (AEPD).
- Délégation à la protection des données: la Délégation à la protection des données de l'administration de la CAIB a son siège dans la Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012, Palma). Adresse de contact électronique: protecciodades@dpd.caib.es.

INFORMATION ON PROTECTION OF PERSONAL DATA

In accordance with Regulation (EU) 2016/679 (RGPD) and current legislation on data protection, the treatment of personal data that this form may contain is reported:

- Purpose of the treatment and legal basis: processing of the administrative procedure of complaints and claims of users of tourist services, in accordance with the provisions of Law 8/2012, of July 19, on the tourism of the Balearic Islands, and Decret 20 / 2015, of April 17, which develops it.
- Responsible for the treatment: General Directorate of Tourism.
- Recipient of personal data: personal data will not be transferred to third parties, unless there is a legal obligation or legitimate interest in accordance with the RGPD.
- Data retention period: the data will be kept for the time during which the corresponding file is processed, and even once it is completed, unless the deletion is requested.
- Existence of automated decisions: there is not.
- Transfer of data to third countries: the data will not be transferred to third countries.
- Exercise of rights and claims: the person affected by the processing of character data staff can exercise their rights to information, access, rectification, deletion, limitation, portability, opposition and non-inclusion in automated treatments (including withdrawing consent, if applicable, in the terms established by the RGPD) before the person responsible for the treatment mentioned above, through the procedure «request to exercise rights in terms of personal data protection» provided in the CAIB electronic headquarters. After the person in charge's response or after a period of one month without a response, you can file the «claim for the protection of rights» with the Spanish Agency for Data Protection (AEPD).
- Data protection delegation: the Data Protection Delegation of the Administration of the CAIB has its headquarters in the Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012, Palma). Electronic contact address: protecciodades@dpd.caib.es.

INFORMATIONEN ZUM SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN

In Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 (RGPD) und den geltenden Datenschutzbestimmungen wird die Behandlung personenbezogener Daten, die dieses Formular enthalten kann, gemeldet:

- Zweck der Behandlung und Rechtsgrundlage: Bearbeitung des Verwaltungsverfahrens für Beschwerden und Ansprüche von Nutzern touristischer Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen des Gesetzes 8/2012 vom 19. Juli über den Tourismus auf den Balearen und des Dekrets 20 / 2015, vom 17. April, der es entwickelt.
- Verantwortlich für die Behandlung: Generaldirektion Tourismus
- Empfänger personenbezogener Daten: Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung oder ein berechtigtes Interesse gemäß RGPD.
- Aufbewahrungszeitraum für Daten: Die Daten werden für die Zeit aufbewahrt, in der die entsprechende Datei verarbeitet wird, und auch nach ihrer Fertigstellung, es sei denn, die Löschung wird angefordert.
- Vorhandensein automatisierter Entscheidungen: gibt es nicht.
- Datenübertragung in Drittländer: Die Daten werden nicht in Drittländer übertragen.
- Ausübung von Rechten und Ansprüchen: die Person, die von der Verarbeitung der Charakterdaten betroffen ist mitarbeiter können ihre Rechte auf Information, Zugang, Berichtigung, Löschung ausüben, einschränkung, Portabilität, Widerspruch und Nichteinbeziehung in automatisierte Behandlungen (einschließlich des Widerrufs der Einwilligung, falls zutreffend, gemäß den vom RGPD festgelegten Bedingungen) vor der Person, die für die oben genannte Behandlung verantwortlich ist, durch das Verfahren «Aufforderung zur Ausübung Rechte zum Schutz personenbezogener Daten» in der elektronischen CAIB-Zentrale. Nach der Antwort der verantwortlichen Partei oder nach einem Zeitraum von einem Monat ohne Antwort können Sie den «Anspruch auf Schutz der Rechte» bei der spanischen Agentur für Datenschutz (AEPD) einreichen.
- Datenschutzdelegation: Die Datenschutzdelegation der Verwaltung der CAIB hat ihren Sitz in der Conselleria de Presidència (Passeig de Sagrera, 2, 07012, Palma). Elektronische Kontaktadresse: protecciodades@dpd.caib.es.