

Model de reclamació / denúncia / consultes

1. Identificació de l'establiment

Dia dels fets/ Hora		Nom de l'establiment	
Adreça		Població	Codi Postal
Nom de l'empresa o raó social		CIF	
Telèfon	Adreça electrònica		

2. Identificació de la persona consumidora

Nom i cognoms		DNI/Passaport	
Adreça		Població	Codi Postal
País	Telèfon	Adreça electrònica	

3. Fets i circumstàncies de la reclamació

4. Petició de la persona consumidora

5. Documents i proves que s'adjunten (factures, tiquets, garanties, fotos, informes, etc...)

a)	b)
c)	d)
Altres	

Data i lloc

Signatura del consumidor/a o usuari/a

On s'ha de presentar aquesta reclamació / denúncia?
Llegiu les instruccions de tramitació de la pàgina següent.

1. Com s'ha de tramitar?

Un cop emplenades les dades, cal que s'adjuntin tots els **documents rellevants** relacionats amb la denúncia o reclamació efectuada (factures, tiquets, pressupostos, contractes, etc..), i també les **proves** que es puguin aportar (informes pericials, fotos, publicitat,...)

La persona consumidora o usuària ha de trametre aquest document, **com més aviat millor, a:**

- A la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del seu municipi (**OMIC**).
Passeig dels Horts, 6 (Edifici de Serveis Tècnics, 1a planta)

Horari (amb cita prèvia):

Dilluns i dimarts, de 10 a 15h

Dijous, de 12.30 a 15h i de 16.30 a 19h i últim dijous de mes, de 10.30h a 12.30 - Serveis d'Atenció Jurídica en Consum

Els dijous d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre), l'horari és de 10 a 15h.

Tel. 936832262 / c.e: vlna.consum@vallirana.cat

2. Què farà l'Administració amb aquest escrit ?

L'Administració que el rebí iniciarà les actuacions que cregui oportunes, tenint en compte la petició de la persona reclamant o aquelles que estimi adequades per l'interès general.

Així mateix, l'Administració que gestioni aquest full ha d'informar la persona consumidora de l'existència d'un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la seva reclamació /denúncia i de la forma en què pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 6 de la RGPD (UE) 2016/679, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

- Autoritzo l'ús de les meves dades per a tramitar aquesta reclamació/queixa o denúncia.
- Autoritzo l'ús del meu correu electrònic per a la recepció de la resposta a la reclamació/queixa o denúncia.

Informació bàsica sobre protecció de dades	
Responsable	Ajuntament de Vallirana.
Finalitat	Inscripció a l'activitat. Enviament d'informació i promoció d'actes i esdeveniments turístics per correu electrònic.
Legitimació	Article 6 de la RGPD (UE) 2016/679, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. Consentiment de l'interessat.
Destinatari	No se cediran les dades a tercers, tret que sigui obligació legal.
Drets	Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, sol·licitar-ne la portabilitat, oposar-se al tractament i sol·licitar-ne la limitació.
Informació addicional	Podeu consultar la informació addicional.

Informació addicional:

1. Qui és el **responsable** de les dades?

Identitat:

Ajuntament de Vallirana

Adreça Postal:

c/ Major, 329, Vallirana (08759), Barcelona

Telèfon:

936830810

C/e:

vlrn.info@vallirana.cat

Delegat de Protecció de Dades:

c/ Major, 329, Vallirana (08759), Barcelona – vlrn.dpd@vallirana.cat

2. **Finalitat** amb la qual es recullen les seves dades:

- Per a la inscripció a l'activitat.
- L'Ajuntament de Vallirana tracta la informació que faciliten les persones interessades amb el fi de gestionar l'activitat pròpia de l'Ajuntament i/o aquells tràmits o consultes a les quals s'hagin referit expressament.
- L'Ajuntament de Vallirana segueix el "principi de limitació de la finalitat", on s'estableix que les dades es recullen exclusivament per a finalitats determinades, explícites i legítimes, i que posteriorment no s'han de tractar de manera incompatible amb aquestes finalitats.
- Quan es preveu el tractament posterior de dades personals per a una finalitat diferent d'aquella per a la qual es van recollir, es proporcionarà a la persona interessada, abans d'aquest tractament posterior, informació sobre aquesta altra finalitat i qualsevol informació addicional pertinent.
- No es preveu la presa de decisions automatitzades o l'elaboració de perfils però, en cas de donar-se el cas es proporcionarà informació significativa sobre la lògica aplicada, així com la importància i les conseqüències previstes d'aquest tractament.
- Les dades proporcionades es mantindran mentre siguin necessàries per a la finalitat per la qual es van recollir i sempre que no se sol·liciti la seva supressió per part de la persona interessada, excepte per imperatiu legal.

3. **Legitimació**

- Legitimació per consentiment de l'interessat.
- La persona que ha atorgat el seu consentiment té la possibilitat de retirar-lo en qualsevol moment.

4. A quins **destinataris** es comunicaran les vostres dades?

L'Ajuntament no cedirà ni comunicarà les vostres dades a tercers, excepte per imperatiu legal.

5. Quins són els vostres **drets**?

- Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió, entre altres motius, quan les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir.

- En determinades circumstàncies previstes a l'article 18 RGPD, els interessats poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades. En aquest cas, únicament les conservarem per exercir o defensar reclamacions.
- Els interessats poden oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats de publicitat, inclosa l'elaboració de perfils. L'Ajuntament de Vallirana deixarà de tractar les dades, tret de motius legítims imperiosos o per exercir o defensar possibles reclamacions.
- En virtut del dret a la portabilitat, els interessats tenen dret a obtenir les seves dades personals en un format estructurat d'ús comú i lectura mecànica i a transmetre'ls a un altre responsable.

Com podeu exercir els vostres drets?

- Mitjançant una instància genèrica, presentada de forma presencial a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà o a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Vallirana.

Quines vies de reclamació hi ha?

- Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament, teniu dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.