



# Comunidad de Madrid

## DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA

c/Alcalá 27  
28014 Madrid

# HOJA DE RECLAMACIÓN

### INSTRUCCIONES

- A) Las Hojas de Reclamaciones son un medio que la administración turística pone a disposición de consumidores y usuarios de servicios turísticos para que puedan formular reclamaciones ante la Dirección General de Turismo.
- B) Todos los establecimientos turísticos deben disponer de Hojas de Reclamaciones.
- C) Para formular una reclamación los usuarios o consumidores turísticos podrán solicitar las Hojas de Reclamaciones en el propio establecimiento u obtenerlas en la página web [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid), imprimiendo 3 copias. Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamaciones deberá presentar una copia en un Registro oficial dirigida a la Dirección General de Turismo, la segunda al responsable del establecimiento y la tercera se quedará en posesión del Reclamante como justificante. A la copia que se entregue en la Dirección General de Turismo, se podrán acompañar cuantas pruebas y documentos estimen convenientes para el esclarecimiento de los hechos, especialmente los resguardos de facturas.
- D) Puede presentar su Hoja de Reclamación en el Registro de la c/Caballero de Gracia, 32 (Madrid) o en cualquiera de las [Oficinas de Asistencia en Materia de Registro](#) de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades Autónomas, de Entidades Locales, Oficinas de Correos y Representaciones diplomáticas u Oficinas Consulares de España en el extranjero.
- E) Información sobre Protección de Datos. (1)

### INSTRUCTIONS

- A) Complaints Forms are a means by which tourism administrations can provide consumers and users of tourism services with the opportunity to file complaints to the Tourist Board.
- B) All tourist establishments must have Complaint Forms.
- C) Users or tourist consumers can request Complaint Forms at the establishment or print three copies from the [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid) website. Once the Complaint Form has been completed, a copy addressed to the Directorate General of Tourism must be submitted to an Official Registry. A second copy must be sent to the manager of the establishment. The claimant should keep the third copy as proof. Any evidence or documents, particularly receipts, can be submitted to the Directorate General of Tourism along with the copy of the Complaint Form.
- D) You can submit your Complaint Form to the Official Registry at C/ Caballero de Gracia, 32 (Madrid) or at any of the [Registration Assistance Offices](#) of the Community of Madrid, National State Administration, other Autonomous Communities, Local Entities, Post Offices and Spanish Diplomatic Representations and Consular Offices abroad
- E) The personal data collected in this form will be processed in compliance with the new European Regulation (EU) 2016/679 on Data Protection. The information regarding the recipients of the data, the purpose and the security measures, as well as any additional information related to the protection of your personal data can be consulted at the following link: [www.madrid.org/protecciondedatos](http://www.madrid.org/protecciondedatos). You can contact the Data Controller to exercise rights that include but are not limited to the access, rectification, deletion, opposition, and limitation of the processing of your data.

### INSTRUCTIONS

- A) Les feuilles de réclamations sont un moyen qui est mis à disposition des consommateurs et des usagers des services touristiques par l'administration touristique pour que ces derniers puissent formuler des réclamations auprès de la Direction Générale de Tourisme.
- B) Tous les établissements touristiques disposent d'un formulaire de réclamation.
- C) Pour formuler une réclamation, les usager-ère-s touristiques pourront solliciter un formulaire de réclamation auprès de l'établissement ou le télécharger depuis le site : [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid) et en imprimer 3 copies. Une fois le formulaire rempli, une copie devra être présentée au registre officiel (registro oficial) adressée à la Direction générale du tourisme (Dirección general de turismo), une autre copie au responsable de l'établissement et la dernière sert de justificatif à l'usager-ère effectuant la réclamation. La copie qui sera remise à la Direction générale du tourisme pourra être accompagnée des preuves et documents jugés pertinents pour l'établissement des faits, en particulier les reçus de factures.
- D) Vous pouvez présenter votre formulaire de réclamation au registre situé à l'adresse suivante : c/Caballero de Gracia, 32 (Madrid) ou dans n'importe quel bureau d'aide au registre ([Oficinas de Asistencia en Materia de Registro](#)) de la Communauté de Madrid, de l'administration générale de l'État (Administración General del Estado), des autres Communautés autonomes, des entités locales, dans les bureaux de poste et les représentations diplomatiques ou bureaux consulaires de l'Espagne à l'étranger.
- E) Les données personnelles recueillies dans le présent formulaire seront traitées conformément au nouveau Règlement européen (UE) 2016/679 sur la protection des données. Les informations relatives aux destinataires des données, la finalité et les mesures de sécurité, ainsi que toute information supplémentaire liée à la protection de vos données personnelles seront consultables à l'adresse suivante: [www.madrid.org/protecciondedatos](http://www.madrid.org/protecciondedatos). Vous pourrez exercer vos droits, entre autres, d'accès, de rectification, d'opposition et de limitation du traitement auprès du responsable du traitement des données.

### HINWEISE

- A) Die Beschwerdeformulare werden von der Tourismusbehörde den Konsumenten und Nutzern von touristischen Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, damit diese ihre Beschwerden bei der Generaldirektion für Tourismus einreichen können.
- B) Alle Tourismusbetriebe müssen über Beschwerdeformulare verfügen.
- C) Um eine Beschwerde zu formulieren, können Verbraucher / Kunden die Beschwerdeformulare in dem Betrieb anfordern oder auf der Webseite [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid) abrufen. Ein Beschwerdeformular ist in 3-facher Ausfertigung auszudrucken bzw. zu kopieren. Ein Exemplar des ausgefüllten Beschwerdeformulars muss an die Generaldirektion für Tourismus gerichtet und bei einem offiziellen Register eingereicht werden, das zweite Exemplar ist für den Tourismusbetrieb und das dritte verbleibt als Nachweis beim Beschwerdeführer. Dem Exemplar für die Generaldirektion Tourismus können alle Belege und Dokumente beigelegt werden, die für die Klärung des Sachverhalts für geeignet erachtet werden, dazu gehören insbesondere Rechnungsbelege.
- D) Sie können das ausgefüllte Beschwerdeformular an das Register an der Adresse „Registro, c/Caballero de Gracia 32, Madrid“ richten oder in allen anderen [Registerstellen](#) ([Oficinas de Asistencia en Materia de Registro](#)) der Comunidad Madrid, der Staatsverwaltung oder der anderen autonomen Gemeinschaften, in lokalen Behörden, Postämtern, diplomatischen Vertretungen oder spanischen Konsularbüros im Ausland einreichen.
- E) Die mit diesem Formular erfassten personenbezogenen Daten werden gemäß der neuen Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 behandelt. Informationen über die Empfänger der Daten, den Verwendungszweck und die Sicherheitsmaßnahmen sowie weitere Informationen über den Schutz Ihrer persönlichen Daten finden Sie unter folgendem Link: [www.madrid.org/protecciondedatos](http://www.madrid.org/protecciondedatos). Sie können Ihre Rechte auf Zugang, Berichtigung, Löschen, Widerspruch und Beschränkung der Verarbeitung u.a. gegenüber der für die Verarbeitung verantwortliche Stelle ausüben.

### (1) Información sobre Protección de Datos

- 1. Responsable del tratamiento de sus datos
  - Responsable: CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE, D.G. DE TURISMO
  - Domicilio social: Consultar [www.comunidad.madrid/centros](http://www.comunidad.madrid/centros)

- Contacto Delegado de Protección de Datos: [protecciondatoscultura@madrid.org](mailto:protecciondatoscultura@madrid.org)
2. ¿Con qué fines se tratarán mis datos personales? En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales, sus datos serán tratados para las siguientes finalidades:
- CONTROL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
- En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales (RGPD), sus datos serán tratados para las siguientes finalidades:
- Gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones, inspecciones y sancionador en materia turística para la protección de los consumidores. Fines estadísticos
3. ¿Cuál es la legitimación en la cual se basa la licitud del tratamiento?
- RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la C.M.
4. ¿Cómo ejercer sus derechos? ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?
- Puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar en su caso la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de una decisión individual basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles.
- Según la Ley 39/2015, el RGPD (UE) y la Ley Orgánica 3/2018, puede ejercitar sus derechos por Registro Electrónico o Registro Presencial, en ambos casos haciendo constar la referencia 'Ejercicio de derechos de protección de datos'.
5. Tratamientos que incluyen decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, con efectos jurídicos o relevantes.
- No se realiza.
6. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?
- Los datos personales proporcionados se conservarán por el siguiente periodo: Periodo indeterminado.
- Los datos se mantendrán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.
7. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?
- Otras Administraciones. Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Juzgados y Tribunales.
8. Derecho a retirar el consentimiento prestado para el tratamiento en cualquier momento.
- Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento explícito, tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada
9. Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.
- Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.agpd.es> si no está conforme con el tratamiento que se hace de sus datos personales.
10. Categoría de datos objeto de tratamiento.
- Datos de carácter identificativo. Detalles del empleo.
11. Fuente de la que procedan los datos.
- Interesado
12. Información adicional.
- Pueden consultar la información adicional y detallada de la información y de la normativa aplicable en materia de protección de datos en la web de la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es>, así como la información sobre el Registro de Actividades de Tratamiento del Responsable antes señalado en el siguiente enlace: [www.comunidad.madrid/protecciondedatos](http://www.comunidad.madrid/protecciondedatos)



**HOJA DE RECLAMACIÓN** FORMULAIRE DE RECLAMATION - COMPLAINT FORM - BESCHWERDEFORMULAR

Estas hojas **solamente** pueden ser utilizadas en Hoteles, Hostales, Pensiones y otro tipo de Alojamientos Turísticos, Restaurantes, Bares, Cafeterías y Agencias de Viajes

Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento / A remplir par l'établissement / To be filled by the company / Vom Unternehmen auszufüllen

|                                |                |                |
|--------------------------------|----------------|----------------|
| Nombre del Establecimiento:    |                |                |
| Dirección:                     | Teléfono:      | Fax:           |
| Localidad:                     | Email:         | Código Postal: |
| Actividad del Establecimiento: |                |                |
| Nombre de la Razón Social:     |                | CIF o NIF:     |
| Dirección:                     | Teléfono:      |                |
| Localidad:                     | Código Postal: |                |

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_  
(Fecha de la reclamación, Date de la réclamation, Date of complaint, Ort und Datum der Beschwerde)

(RECLAMANTE, RECLAMANT, CUSTOMER, BESCHWERDEFÜHRER) / (Teléfono, Téléphone, Telephone, Telefon)

(Email) / (Nacionalidad, Nationalité, Nationality, Staatsangehörigkeit) / (N.I.F., Passeport nº, Passport no., Reisepassnr.)

**Domicilio**

Adresse (Calle/Plaza/Nº, Rue/Place/Nº, Street/Nº, Straße/Platz/Nº) / (Localidad y CP, Localité/CP, Locality/PC, Ort/PC)

Address

Anschrift

(Provincia, Province, Province, Bundesland / Kanton) / (Nación, Pays, Country, Land)

**MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN / Consignar día y hora de los hechos que se relatan.** REASON FOR THE COMPLAINT / Please state date and time the events took place.  
MOTIF DE LA RECLAMATION/Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu.GRUND DER BESCHWERDE / Bitte geben Sie Datum und Uhrzeit des Vorfalls an.

.....

.....

.....

.....

**Solicita / Demande / Requests / Bitte um:**

**Documentos aportados / Documents joints / Evidence to support this complaint such as receipts, invoices, etc. / Beigelegte Dokumente:**

**ALEGACIONES DEL RECLAMADO / Version des faits du réclamé / Company's statement / Einwendungen von Seiten des Unternehmens: .....**

**Firma del Reclamante / Signature du Réclamant**  
Complaint's Signature / Unterschrift des Beschwerdeführers

**Firma y Sello del Reclamado / Signature et Tampon du Réclamé**  
Company's signature and stamp / Unterschrift und Stempel des Unternehmens

Imprimir 3 ejemplares (para la Administración, el Establecimiento y el Reclamante)  
Imprimer en 3 exemplaires (pour l'Administration, pour l'établissement et pour le réclamant)  
Print 3 copies (for the Board, Establishment and Claimant)  
3 Exemplare ausdrucken (für die Behörde, die Einrichtung und den Beschwerdeführer)

DESTINATARIO

ILMO/A. SR/A. DIRECTOR/A GENERAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA  
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE