



# HOJA DE RECLAMACIÓN

## INSTRUCCIONES

- La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de las empresas turísticas, a fin de que puedan formular sus quejas.
- El ejemplar de color blanco lo remitirá el propio reclamante a la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte; retendrá el ejemplar de color azul y entregará la copia rosa al director o persona responsable de la empresa.
- Se ruega la aportación de cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objeto de reclamación, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.
- Los datos del establecimiento serán rellenados por su titular o representante.
- El hecho de presentar una reclamación no exime de las obligaciones de pago

## INSTRUCTIONS

- This Official Complaint Form is the means provided by the Administration (for those who wish) to file a complaint about tourism businesses at the time and place where the problem arises.
- The white copy should be sent by the person making the complaint to the "Dirección General de Turismo y Hostelería" (see address below), within the "Consejería de Cultura, Turismo y Deporte", which is the official authority in Cantabria in Tourism affairs (Tourist board); the person making the complaint should keep the blue copy and deliver the pink one to the Manager or person in charge of the establishment.
- Please include any evidence that may help to a clear understanding of the matter, in particular any bills or receipts when the complaint is about an invoice.
- The business details will be filled by its owner or representative.
- Filing a complaint does not give exemption from payment obligations.

### INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se informa:

Tratamiento	Reclamaciones en materia de consumo en el ámbito de Cantabria.
Responsable del tratamiento	Director General de Turismo y Hostelería, con domicilio en Calle Albert Einstein, nº 4, 39011 Santander, Cantabria.
Finalidad	Resolución de las reclamaciones presentadas por los consumidores en sus relaciones comerciales.
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada de interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	Los datos personales facilitados en este formulario, en su caso y exclusivamente para operaciones relacionadas con la finalidad antes indicada, podrán comunicarse a los siguientes encargados del tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Simplificación Administrativa, Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno de Cantabria.</li> <li>Empresas reclamadas.</li> <li>Otras administraciones públicas (estatal, autonómica o local) y/o organismos públicos con competencias en materia de consumo.</li> </ul>
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: <a href="http://www.dgicc.cantabria.es/proteccion-datos">www.dgicc.cantabria.es/proteccion-datos</a> .