Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell/ El establecimiento ha de rellenar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment / Name der Unternehmens

AVYRA TRAVEL, S.L. (AVYRA) – NIF B88703491

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz

Carrer Llarg, 95, bajos

Localitat /Localidad / Localité / Localty /Ort

Santa Maria del Camí (07320)

Província / Provincia / Province / Province / Provinz

Illes Balears

Data de la queixa/ Fecha de la queja/ Date de la réclamation/ Date of complaint/ Datum der Beschwerde d de 20

RECLAMANT/RECLAMANTE/RECLAMANT/CLAIMANT/BESCHWERDEFÜHRER

TELF.

E-MAIL

NACIONALITAT/NACIONALIDAD/NATIONALITÉ/NATIONALITY/STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI/PASSEPORT/PASSPORT/REISEPASS

ADREÇA/DOMICILI/ADRESSE/ADRESS/ANCHRIFT

Carrer o plaça/Calle o plaza/Rue ou place/Street/Strasse oder platz+Localitat/Localidad/Localité/Localty/Ort

PROVÍNCIA/PROVINCIA/PROVINCE/PROVINCE/PROVINZ+NACIÓ/NACIÓN/PAYS/COUNTRY/LAND

MOTIU DE LA QUEIXA /MOTIVO DE LA QUEJA/ OBJET DE PLAINTE / REASON FOR THE COMPLAINT / GRUND DER BESCHWERDE (1)

1) Consignau-hi dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que relata
Ceuillez indiquer le tour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschrieben tatsachen den Tag and die genaüe Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

Exemplar per a l'Administració / Ejemplar para la Administración/ Exemplaire pour l'Administration / Exemplar for Administration / Beispielhaft für die Verwaltung

Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell/ El establecimiento ha de rellenar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment / Name der Unternehmens

AVYRA TRAVEL, S.L. (AVYRA) – NIF B88703491

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz

Carrer Llarg, 95, bajos

Localitat /Localidad / Localité / Localty /Ort

Santa Maria del Camí (07320)

Província / Provincia / Province / Province / Provinz

Illes Balears

Data de la queixa/ Fecha de la queja/ Date de la réclamation/ Date of complaint/ Datum der Beschwerde ____ d ____ de 20

RECLAMANT/RECLAMANTE/RECLAMANT/CLAIMANT/BESCHWERDEFÜHRER

TELF.

E-MAIL

NACIONALITAT/NACIONALIDAD/NATIONALITÉ/NATIONALITY/STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI/PASSEPORT/PASSPORT/REISEPASS

ADREÇA/DOMICILI/ADRESSE/ADRESS/ANCHRIFT

Carrer o plaça/Calle o plaza/Rue ou place/Street/Strasse oder platz+Localitat/Localidad/Localité/Localty/Ort

PROVÍNCIA/PROVINCIA/PROVINCE/PROVINCE/PROVINZ+NACIÓ/NACIÓN/PAYS/COUNTRY/LAND

MOTIU DE LA QUEIXA /MOTIVO DE LA QUEJA/ OBJET DE PLAINTE / REASON FOR THE COMPLAINT / GRUND DER BESCHWERDE (1)

1) Consignau-hi dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que relata
Ceuillez indiquer le tour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschrieben tatsachen den Tag and die genaüe Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

Exemplar per a l'establiment turístic / Ejemplar para el establecimiento turístico / Exemplaire pour l'établissement touristique / Exemplar for the tourist establishment / Beispielhaft für das touristische Establishment

Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell/ El establecimiento ha de rellenar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment / Name der Unternehmens

AVYRA TRAVEL, S.L. (AVYRA) – NIF B88703491

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz

Carrer Llarg, 95, bajos

Localitat /Localidad / Localité / Localty /Ort

Santa Maria del Camí (07320)

Província / Provincia / Province / Province / Provinz

Illes Balears

Data de la queixa/ Fecha de la queja/ Date de la réclamation/ Date of complaint/ Datum der Beschwerde d de 20

RECLAMANT/RECLAMANTE/RECLAMANT/CLAIMANT/BESCHWERDEFÜHRER

TELF.

E-MAIL

NACIONALITAT/NACIONALIDAD/NATIONALITÉ/NATIONALITY/STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI/PASSEPORT/PASSPORT/REISEPASS

ADREÇA/DOMICILI/ADRESSE/ADRESS/ANCHRIFT

Carrer o plaça/Calle o plaza/Rue ou place/Street/Strasse oder platz+Localitat/Localidad/Localité/Localty/Ort

PROVÍNCIA/PROVINCIA/PROVINCE/PROVINCE/PROVINZ+NACIÓ/NACIÓN/PAYS/COUNTRY/LAND

MOTIU DE LA QUEIXA /MOTIVO DE LA QUEJA/ OBJET DE PLAINTE / REASON FOR THE COMPLAINT / GRUND DER BESCHWERDE (1)

1) Consignau-hi dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que relata
Ceuillez indiquer le tour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschrieben tatsachen den Tag and die genaüe Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

Exemplar per a l'interessat / Ejemplar para el interesado / Exemplaire pour l'intéressé / Exemplar for the interested person / Beispielhaft für den interesssenten

Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

INTRUCCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DEL FULL OFICIAL DE QUEIXES

1. La persona usuària ha de lliurar la còpia rosa a l'establiment turístic i l'original a l'administració pública competent (Consell de Mallorca) i ha de conservar la còpia groga.
2. 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:
   a. Les oficines d'informació turística.
   b. Els registres de l'administració turística competent.
   c. Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertany 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).
   d. Les oficines de correus.
   e. Les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
   f. Qualsevol altre lloc que estableixin les disposicions vigents.

INTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DEL IMPRESO OFICIAL DE QUEJAS

1. El usuario debe entregar la copia rosa al establecimiento turístico y el original a la administración turística competente (Consell de Mallorca), conservando para sí la copia amarilla.
2. El plazo de entrega del original **será de TRES MESES a contar 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 siguientes lugares:
   a. Las oficinas de información turística.
   b. Los registros de la administración turística competente.
   c. 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).
   d. Las oficinas de correos.
   e. Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
   f. Cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION DU FORMULAIRE OFFICIEL DE RÉCLAMATION

1. L'usager doit remettre la copie rose à l'établissement touristique, l'original à l'administration touristique compétente (le Conseil de Mallorca), et garder pour lui la copie jaune.
2. 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 document pouvant être déposés dans les bureaux suivants :
   a. Les bureaux d'information touristique.
   b. Les registres de l'administration touristique compétente.
   c. 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).
   d. Les bureaux de poste.
   e. Les représentations diplomatiques ou les bureaux consulaires d'Espagne à l'étranger.
   f. Tout autre lieu établi par les dispositions en vigueur.

INSTRUCTIONS FOR THE PRESENTATION OF THE OFFICIAL COMPLAINT FORM

1. The user must present the pink copy to the tourist establishment. The original copy is for the appropriate tourist authority (Consell de Mallorca). The user should keep the yellow copy.
2. 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:
   a. Tourist information offices.
   b. The registries of the appropriate tourist authority.
   c. 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).
   d. Post offices.
   e. Spanish diplomatic or consular offices abroad.
   f. Any other place established by current legislation.

ANWEISUNGEN ZUR EINREICHUNG DES OFFIZIELLEN BESCHWERDEFORMULARS

1. Der Nutzer gibt den rosafarbenen Durchschlag im Gastgewerbebetrieb ab und reicht das Original bei der entsprechenden Tourismusbehörde ein (Consell de Mallorca). Den gelben Durchschlag behält er selbst.
2. 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:
   a. Tourist-Information-Büros,
   b. Registraturen der zuständigen Tourismusbehörde,
   c. Registraturen aller Verwaltungsbehörden der allgemeinen Staatsverwaltung, Verwaltungsbehörden der autonomen Gemeinschaften oder Ämter der Lokalverwaltung (Stadtverwaltungen),
   d. Postämter,
   e. diplomatische Vertretungen oder Konsularbehörden Spaniens im Ausland,
   f. jede andere Stelle entsprechend den geltenen Bestimmungen.

Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i amb 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: Secretaria tècnica competent en matèria de turisme.
Destinatari de les dades personals: no es 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 un cop finalitzat aquest, llevat de 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 «Exercici de drets en matèria de protecció de dades personals» previst en la Seu electrònica del Consell de Mallorca (https://seu.conselldemallorca.net/web/seu/fitxa?key=74200). Amb posterioritat a la resposta del responsable, o al fet que no hi hagi resposta en el termini d'un mes, 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 del Consell Insular de Mallorca té la seu al Departament de Presidència (carrer del Palau Reial, 1, 07001, Palma).
Adreça electrònica de contacte: dpd@conselldemallorca.net

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y con 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 el que prevé la Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Islas Baleares, y el Decreto 20/2015, de 17 de abril, que la desarrolla.
Responsable del tratamiento: Secretaría técnica competente en materia 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 personales: los datos se conservarán el tiempo durante el cual se tramite el correspondiente expediente, e incluso una vez finalizado, salvo que se solicite la eliminación.
Existencia de decisiones automatizadas: No hay.
Transferencia 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 personales 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 (y, incluso, de retirar el consentimiento, si es el caso, en los términos que establece el RGPD) ante el responsable del tratamiento, mediante el procedimiento «Ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales» previsto en la Sede electrónica del Consejo de Mallorca (https://seu.conselldemallorca.net/web/seu/fitxa?key=74200).
Con posterioridad a la respuesta del responsable, o al hecho que no haya respuesta en el plazo de un mes, 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 del Consejo Insular de Mallorca tiene la sede en el Departamento de Presidencia (calle del Palau Reial, 1, 07001, Palma).
Dirección electrónica de contacto dpd@conselldemallorca.net

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**: Secrétaire technique responsable 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.

Departament de Turisme
Consell de Mallorca

Direcció Insular de Turisme per a l'Oferta i la Qualitat
Servei d'Inspecció Turística
Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma

FULL DE QUEIXES
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

− **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 del Consell de Mallorca (https://seu.conselldemallorca.net/web/seu/fitxa?key=74200).
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 del Consell de Mallroca a son siège dans la Departament de Presidència (calle del Palau Reial, 1, 07001, Palma).
Adresse de contact électronique: dpd@conselldemallorca.net .

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**: Technical secretariat responsible for 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 Consell de Mallorca electronic headquarters (https://seu.conselldemallorca.net/web/seu/fitxa?key=74200). 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 Consell de Mallorca has its headquarters in the Departament de Presidència (calle del Palau Reial, 1, 07001, Palma). Electronic contact address: dpd@conselldemallorca.net .

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**: Technisches Sekretariat zuständig für 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 Consell de Mallorca-Zentrale (https://seu.conselldemallorca.net/web/seu/fitxa?key=74200). 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 Consell de Mallorca hat ihren Sitz in der Departament de Presidència (calle del Palau Reial, 1, 07001, Palma). Elektronische Kontaktadresse: dpd@conselldemallorca.net .