



CONFIANZA ONLINE

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Los campos con (*) deben ser rellenados de forma obligatoria.

1. Datos del reclamante

Nombre y Apellidos*	DNI o documento personal equivalente*		
Dirección postal*			
Ciudad*	Código Postal		
Provincia	País		
E-mail*	Teléfono de contacto*	Fax	

2. Datos de la entidad reclamada

Nombre o razón social de la entidad reclamada*			
CIF o NIF	Dirección		
Ciudad	Código Postal		
Provincia	País		
E-mail*	Teléfono	Fax	
Página Web			

Establecimiento permanente*:

En España (*adherida o no a CONFIANZA ONLINE*) Fuera España y no adherida a CONFIANZA ONLINE

3. Clasificación de la reclamación

Indícanos si reclamas por una compra o contratación electrónica con consumidores o por una publicidad interactiva. Sólo se puede rellenar una de las 2 opciones *

3.1. Reclamación sobre contratación electrónica:

• **Identificación:** el producto adquirido o el servicio contratado es para*:

- Su uso personal (*eres consumidor final*)
- Su uso profesional (*eres un empresario o profesional autónomo*)

La compra o contratación se han realizado a través de*:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia (*Internet, e-mail, App móvil, SMS, otros*)
- Otros medios (*establecimiento comercial, teléfono, otros*)

• **Motivo de tu reclamación:**

- Principios generales de la contratación (*cumplimiento parcial o defectuoso, incumplimiento contractual, imposibilidad de ejecución, anulación del pedido por falta de stock o errores de precio, etc.*)
- Información previa a la contratación (*pasos a seguir y condiciones generales de la contratación, formas de pago, resumen de la compra, etc.*)
- Información posterior a la contratación (*acuse de recibo, seguimiento del pedido, etc.*)
- Plazos de entrega (*retraso o falta de entrega del pedido*)
- Derecho de desistimiento y devolución del dinero
- Garantías (*ejercicio de la garantía, gratuidad y plazos de reparación y/o sustitución, etc.*)
- Servicio de Atención al cliente
- Seguridad y medios de pago
- Protección de datos en relación con una contratación electrónica

3.2. Reclamación sobre publicidad interactiva:

• **Identificación:** la publicidad contra la que deseas reclamar se difunde en *:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia (*sitio web, e-mail, banner, App móvil, SMS, móviles, otros formatos publicitarios interactivos*)
- Otros medios (*prensa, radio, televisión, etiquetado, publicidad exterior, otros*)

• **Motivo de tu reclamación:**

- Principios generales (*infracción de la legalidad, abuso de la buena fe, publicidad engañosa, comparativa desleal o discriminatoria, etc.*)
- Identificación del anunciante / Identificabilidad de la publicidad
- Obligaciones de información del anunciante
- Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes (*solicitud/autorización previa del destinatario, revocación del consentimiento, etc.*)
- Prácticas prohibidas (*a recogida masiva o indiscriminada de direcciones de correo electrónico en páginas web o servicios online o "harvesting"-, creación de direcciones de correo electrónico o "dictionary attacks"*)
- Publicidad en grupos de noticias, foros, chats y similares
- Patrocinio
- Protección de datos en relación con la actividad publicitaria

4. Describe brevemente los hechos de tu reclamación

5. Solución esperada (indícanos qué solicitas para que pueda solucionarse tu reclamación)

6. ¿Has reclamado por estos mismos hechos ante un Juzgado, Junta Arbitral, OMIC u otra autoridad competente (Policía, AEPD, SETSI, etc.)?

- Sí No

La información solicitada -proporcionada de forma totalmente voluntaria-, queda registrada en un fichero automatizado denominado "Reclamaciones", que será utilizado para poder tramitar la reclamación conforme al procedimiento establecido y para fines estadísticos de la Asociación. Con la presentación de la reclamación consiente que se comuniquen sus datos, según proceda, a la entidad reclamada, al Comité de Mediación de adigital, la Junta Arbitral Nacional de Consumo, la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, el Jurado de la Publicidad o autoridades competentes. Ud. tiene derecho a acceder a los datos proporcionados, rectificarlos o cancelarlos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y en su normativa de desarrollo. Para ello sólo tiene que comunicarlo por correo postal a CONFIANZA ONLINE indicando "Protección de Datos" (Calle Castelló 24, esc. 1, 2º izda. 28001 Madrid), o por correo electrónico a protecciondedatos@confianzaonline.es. En ningún caso sus datos serán utilizados para fines distintos o cedidos a terceros sin su consentimiento. La cumplimentación de los campos de información señalados mediante el símbolo * resulta obligatoria para la tramitación de la reclamación presentada ante la Secretaría Técnica. De no proporcionarse dicha información, la Asociación no podrá tramitar su reclamación, teniéndola por no presentada. En cualquier caso, se podrá solicitar información relativa a los campos no señalados con el símbolo * con la única finalidad de facilitar la tramitación de la reclamación presentada en aquellos casos en que resulte necesario.

Los datos personales contenidos en este fichero serán tratados conforme a las exigencias legales, adoptándose las medidas de seguridad correspondientes para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Se entenderá que los datos facilitados por Ud. son verdaderos, exactos y actualizados, siendo de su responsabilidad las consecuencias que pudiera ocasionar a terceros la cumplimentación del formulario con datos falsos o inexactos. Para más información sobre la protección de datos personales de CONFIANZA ONLINE, puede visitar nuestra "Política de Privacidad", donde se recogen nuestras directrices generales sobre la materia.