

TÉRMINOS DE USO DE LA WEB
LA ROCHE-POSAY
Efectivos a partir del 10 octubre 2024

Bienvenido/a a esta Web dedicada a La Roche-Posay (en lo sucesivo la "Web")

Por favor, lea atentamente los presentes Términos de Uso que rigen la utilización de esta Web (en lo sucesivo los "**Términos de Uso**"). Mediante el uso de esta Web, acepta los presentes Términos de Uso sin reservas.

Para cualquier petición relativa al uso de la Web, puede ponerse en contacto con Nosotros en la siguiente dirección: larocheposay@es.oaccare.com

AVISO LEGAL

Contacto: C. electrónico: larocheposay@es.oaccare.com

Director de Publicación: L'Oréal España, S.A.U.

Editor: L'Oréal España, S.A.U., con domicilio social en Madrid, Calle Alcalá 546, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con CIF número A-28052359, que actúa en nombre y por cuenta de su marca La Roche-Posay (en lo sucesivo el "**Editor**" o "**Nosotros**" o "**Nos**").

1. ACCESO A LA WEB

a) ¿Quién puede usarla?

Para acceder a esta Web y poder usarla se necesita ser mayor de dieciséis (16) años.

b) ¿Cómo descargarla y acceder a ella?

La Web deberá ser entregada únicamente mediante descarga electrónica desde **Contenido Descargable** (en adelante, la "Plataforma"). Usted podrá descargar desde la Plataforma (i) una copia de la Web; e (ii) instalarla en el dispositivo según las instrucciones proporcionadas durante la instalación y/o publicadas en la Plataforma.

Usted podrá descargar y utilizar la Solicitud libremente, sin necesidad de registrarse o crear una cuenta.

Puede usar la Web libremente sin que se le exija acceder a una cuenta o crearla.

El acceso a la Web a ciertas secciones de la misma puede requerir el uso de códigos de identificación personal (PIN). En tal caso usted será responsable de adoptar las medidas necesarias para mantener dichos códigos en secreto. Por supuesto, puede cambiarlos en cualquier momento. No obstante, el número de intentos para acceder a la Web a ciertas secciones de la misma puede estar restringido a fin de impedir cualquier uso fraudulento de tales códigos. Por favor infórmenos acerca de cualquier uso fraudulento del que pueda tener conocimiento. En caso de cualquier infracción de las normas establecidas conforme a los presentes Términos de Uso, Nos reservamos el derecho de suspender su acceso.

Los cargos adicionales por acceso y uso de Internet son por cuenta de Usted.

c) ¿En qué dispositivo?

La instalación y el uso de la Web requieren un dispositivo compatible con conexión a Internet.

Los siguientes sistemas operativos son compatibles: Windows, Mac OS y Unix

Usted será el único responsable de cualquier operación relacionada con el dispositivo requerido, así como de cualquier gasto de telecomunicaciones en el que incurra en relación con la instalación, el acceso y la descarga de la Web.

Su operador puede cobrarle gastos adicionales por acceder a Internet desde un teléfono móvil o tableta. No seremos responsables de ningún coste de red o itinerancia en relación con las actualizaciones de la Web.

d) ¿A qué precio?

Por la presente le otorgamos una licencia gratuita para usar la Web.

Usted correrá con cualquier gasto adicional para acceder y utilizar Internet.

Aunque nos esforzamos por mantener la Web accesible en todo momento, no podemos garantizar dicho acceso en todas las circunstancias (mantenimiento, actualización, evento de fuerza mayor u otra razón fuera de nuestro control).

2. USO

a. Licencia

Por la presente, la Web se le otorga bajo licencia, no se le vende.

A partir de la fecha de entrada en vigor de estos Términos de Uso, y sujeto al cumplimiento de los términos aquí establecidos, le otorgamos una licencia no exclusiva, revocable e intransferible para usar la Web, durante el período de uso de esta, exclusivamente para todos los fines de carácter interno, corporativo o de comunicación financiera, publicitarios y para todos los propósitos de relaciones públicas, históricos o de archivo del Grupo L'ORÉAL o sus afiliados, sus productos y/o sus marcas. El territorio para el cual se otorga la licencia de usuario de la Web es España.

El usuario de la Web deberá procurar el cumplimiento de estos Términos de Uso por parte de cualquier persona que actúe en su nombre o en su representación.

b. Requisitos aplicables

En relación con su uso de la Web, usted acepta no:

- (a) Duplicar, copiar o utilizar la Web para cualquier fin que no sea el expresamente autorizado en virtud de estos Términos de Uso;
- (b) Intentar (o alentar o apoyar los intentos de otros) de realizar ingeniería inversa, desmontar o descompilar la Web, excepto con fines de interoperabilidad, según lo definido por la ley;
- (c) Adaptar, corregir, actualizar o modificar la Web de cualquier manera;
- (d) Crear cualquier trabajo derivado basado en la totalidad o parte de la Web;
- (e) Divulgar o publicar los resultados de las pruebas de rendimiento de la Web sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- (f) arrendar o sublicenciar la Web a cualquier tercero;
- (g) Enmascarar, eliminar o alterar cualquier aviso o referencia a nuestros derechos de propiedad;
- (h) Corregir cualquier error, anomalía, fallo u otro mal funcionamiento que afecte a la Web;
- (i) Descargar la Web si se encuentra en un país que hayamos excluido expresamente;

(j) Utilizar la Web y/o publicar cualquier contenido a través de la Web que represente a terceros y/o obras protegidas por derechos de propiedad intelectual, sin el consentimiento previo y expreso del titular o titulares de los derechos. Usted podrá publicar contenidos publicitarios o promocionales de cualquier producto y/o servicio que compita con las marcas del grupo L'Oréal previa obtención del consentimiento expreso de los titulares de los derechos correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior, usted será el único responsable de todos los contenidos que publique a través de la Web.

3. FUNCIÓN DE ANÁLISIS DE LA PIEL

Esta Web puede permitirle utilizar una función de análisis de la piel. Se trata de un servicio en línea capaz de analizar el envejecimiento de la piel con una sola imagen basada en la inteligencia artificial. Se analiza su imagen y, a continuación, en función de su edad y tipo de piel, se le proporcionan los resultados de su piel y una rutina de cuidado de la piel personalizada. Tiene la posibilidad de recibir el informe y la recomendación de productos por correo electrónico y de suscribirse al boletín de noticias.

Usted es libre de no utilizar este servicio.

La imagen recogida a través de este servicio sólo se utiliza para realizar el análisis de la piel y se elimina automáticamente después del análisis.

4. CALIFICACIONES Y RESEÑAS / FORO

Esta Web puede permitirle publicar calificaciones y reseñas que nos ayuden a conocer su opinión y comentarios sobre nuestros productos y servicios, con el fin de dirigirnos a lo que usted desea y le conviene más.

La Web también le permite participar en el Foro (incluyendo imágenes) seleccionando un tema existente o creando uno nuevo.

Al publicar en la Web a través de la función de calificación y revisión, usted declara y garantiza que:

- Su comentario cumple con los presentes Términos de Uso, en particular con el Código de Conducta y los principios de Propiedad Intelectual (a continuación);
- Usted es el autor del comentario, no está robando la identidad de otra persona, y no está utilizando una dirección de correo electrónico falsa o de otra manera siendo engañoso en cuanto al origen de su revisión;
- Su revisión es su trabajo original y no infringe los derechos de propiedad intelectual de terceros y, en general, cumple con la sección 10 "Propiedad Intelectual" de estos Términos de Uso;
- Todo el contenido que publique es veraz y preciso.

Además del Código de Conducta establecido en la Sección 11 y la Sección 10 de Propiedad Intelectual de estos Términos de Uso, usted acepta y garantiza que no enviará ningún contenido:

- que contenga cualquier información (incluyendo precios) sobre los competidores de La Roche-Posay o sus productos (es decir, otros fabricantes y/o distribuidores y/o minoristas de productos de salud y belleza);
- que no esté relacionado con el propósito de revisar los productos listados en la Web;
- por el cual usted obtenga cualquier beneficio compensatorio o monetario por parte de un tercero o que pueda ser interpretado como un anuncio o solicitud de compra (lo que incluirá cualquier contenido que desvíe el negocio de La Roche-Posay);

- que incluya cualquier información que haga referencia a otras aplicaciones, direcciones URL, direcciones de correo electrónico, información de contacto o números de teléfono.

La Roche-Posay se reserva el derecho de limitar o suspender el acceso a cualquier usuario que infrinja estos Términos de Uso y de rechazar la publicación, modificación, edición o eliminación de cualquier comentario que La Roche-Posay considere, a su entera discreción, que viola estos Términos de Uso.

Además, se reserva el derecho de no publicar:

- contenido duplicado;
- reseñas en blanco;
- reseñas en un idioma que no sea Español;
- cualquier contenido ininteligible (como el contenido que contenga caracteres aleatorios y cadenas de palabras sin sentido).

La Roche-Posay no puede garantizar que usted pueda editar o eliminar cualquier contenido que haya enviado. Antes de ser publicados, todas las calificaciones y comentarios escritos serán revisados para asegurar que cumplen con estos Términos de Uso.

5. PROPIEDAD INTELECTUAL

a. Derechos de propiedad intelectual

El desarrollo de esta Web ha supuesto una considerable inversión. La Web cada uno de los elementos que comprende (marcas, imágenes, texto, vídeos, etc.) gozan de la protección ofrecida por derechos de propiedad intelectual. No se autorizará ningún uso, reproducción o representación de la Web (en su totalidad o en parte), en cualquier medio, ni para cualquier otra finalidad incluyendo, a título no limitativo, fines comerciales.

A través de esta Web podremos poner a disposición suya contenidos que está autorizado a descargar (en lo sucesivo el "**Contenido Descargable**"). Le concedemos, únicamente para su propio uso personal y privado y sin coste, para el periodo de protección legal de derechos de propiedad intelectual definido por las leyes de España extranjeras y los tratados internacionales, un derecho no exclusivo e intransferible de uso del Contenido Descargable. Queda prohibida cualquier reproducción, representación, modificación o distribución de la Web. Mediante la descarga o el uso de dicho Contenido Descargable usted acepta utilizarlo conforme a los presentes Términos de Uso.

En caso de que pongamos a su disposición una Web que le permita editar imágenes (en especial, para poder probar un cosmético de forma virtual), reconoce y acepta que dicha Web será únicamente para su propio uso privado conforme al fin previsto de la misma. No se autoriza la realización de un uso de la Web que pueda ser perjudicial para el honor, la reputación o los derechos de cualquier tercero tal y como se detalla a continuación.

b. Derechos de Terceros

Le recordamos que deberá obtener la totalidad de las autorizaciones y los derechos que sean necesarios de los correspondientes titulares en lo que respecta a cualquier contenido que desee publicar mediante la Web, incluidos todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual y/o derechos literarios, artísticos y/o de propiedad industrial, así como los derechos de publicidad (incluyendo el derecho a la propia imagen), a fin de posibilitar un uso tranquilo de dicho contenido. Por ejemplo, obtendrá los derechos sobre cualquier contenido y relativos al mismo (en especial, fotografías) que muestren elementos arquitectónicos recientes, diseños publicitarios o diseños de prendas de vestir que puedan aparecer (acrónimos, logotipos, etc.).

c. Contenido de Usuarios

A través de esta Web podemos poner a su disposición un espacio dedicado a contenidos de usuarios tales como texto, fotos, vídeos, opiniones, etc. (en lo sucesivo "**Contenido de Usuarios**").

Mediante la publicación de Contenido de Usuarios a través de la Web, nos concede una licencia exenta de *royalties*, irrevocable, no exclusiva y de ámbito mundial para el periodo de protección legal de derechos de propiedad intelectual definido por las leyes de España extranjeras y los tratados internacionales (incluyendo cualquier norma posterior de naturaleza supletoria o modificativa) para reproducir, mostrar, usar, copiar, modificar, adaptar, editar, distribuir, traducir y crear obras derivadas del mismo, así como para incorporarlo a otras obras o distribuirlo (en su totalidad o en parte).

Dicho uso será autorizado para todos los fines de carácter interno, corporativo o de comunicación financiera, publicitarios y para todos los propósitos de relaciones públicas, históricos o de archivo del Grupo L'ORÉAL o sus afiliados, sus productos y/o sus marcas, en concreto en los siguientes medios:

- Publicación en todos los formatos, en cantidad ilimitada,
- Prensa escrita, número ilimitado de publicaciones,
- Editorial, número ilimitado de publicaciones, en especial a efectos de comunicación interna, incluyendo personal de ventas y red de distribución (mayoristas, minoristas, agentes, etc.), eventos, folletos para congresos, ferias sectoriales, casetas...; comunicación B2B, prensa profesional, para un número ilimitado de publicaciones y/o cantidades;
- Electrónicos, TI, digitales, multimedia, publicación en Internet e Intranet, a través de cualesquiera sitios web (independientemente de la web y/o el medio, incluidas redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube o Dailymotion), número ilimitado de entradas y retransmisiones.
- A través de cualquier canal publicitario (incluyendo anuncios en puntos de venta minoristas y en los productos de marca del Grupo L'ORÉAL) (en lo sucesivo, los "**Medios**").

Se le informa que dichas redes sociales son plataformas propiedad de terceros y que, por tanto, la difusión y utilización de Contenido de Usuarios a través de estas se registrará por los términos de uso definidos por dichos terceros. Por lo tanto, no seremos considerados responsables de cualquier uso del contenido por Nosotros o por cualquier tercero con arreglo a los términos de uso definidos por las redes sociales, incluyendo, a título no limitativo, en términos del ámbito y la duración de los derechos concedidos bajo licencia, y de la eliminación de Contenido. Usted será responsable de la gestión de cualesquiera reclamaciones de terceros relativas al uso del Contenido conforme a los términos de uso definidos por las redes sociales.

Además, le recordamos que podrá hacerse referencia a cualquier Contenido en un motor de búsqueda y que por lo tanto podrá ser objeto de acceso por parte de un público ajeno a la Web.

Esta autorización nos otorga la posibilidad de adaptar su Contenido original y/o de realizar cuantas aclaraciones relativas al mismo podamos estimar útiles, siempre que el Contenido de Usuarios no altere su imagen o sus palabras.

Además, la utilización de Contenido de Usuarios podrá ir acompañada de información convertida en datos de carácter anónimo tales como su ciudad, país o edad, y/o, si usted así lo autoriza, información que permita identificarle tal como su nombre o apodo.

Tal Contenido de Usuarios que pueda publicar mediante esta Web será escogido por usted mismo bajo su exclusiva responsabilidad. No obstante, nos gustaría recordarle que el Contenido de Usuarios no contravendrá la legislación vigente ni las normas aceptadas de moralidad o los principios aquí establecidos. En este sentido, Nos reservamos el derecho de eliminar en cualquier momento cualquier Contenido de Usuarios que no cumpla los presentes Términos de Uso, incluido el Código de Conducta.

Además, si accede a Contenido de Usuarios creado por otro usuario, se le exigirá cumplir lo relativo a los derechos de dicho usuario y, en concreto, no reproducirá ni divulgará por otros medios tal Contenido publicado sin el correspondiente consentimiento previo del usuario en cuestión.

6. CÓDIGO DE CONDUCTA

Apoyamos los valores de tolerancia y respeto hacia los demás.

Por dicho motivo, mediante el uso de esta Web, acepta:

- No transmitir comentarios de carácter racista, violento, xenófobo, malicioso, insultante, obsceno o ilegal;
- No difundir ningún contenido que pueda resultar perjudicial, difamatorio, no autorizado, malicioso o que ocasione una infracción de derechos de intimidad o publicidad, que incite a la violencia, al odio racial o étnico, o que constituya una grave indecencia o una incitación a cometer ciertos delitos o infracciones;
- No usar la Web para fines políticos, de propaganda o de proselitismo;
- No publicar cualquier contenido que publicite o promocióne cualesquiera productos y/o servicios que compitan con la(s) marca(s) mostrada(s) en la Web;
- No desvirtuar el fin para el cual fue ideada la Web, incluyendo su utilización como servicio de citas;
- No difundir ninguna información que pueda directa o indirectamente posibilitar la identificación nominal y concreta de una persona sin su consentimiento previo y expreso, tal como apellido, dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono;
- No difundir ninguna información o contenido que pueda ser traumático para los más jóvenes;
- No intimidar o acosar a los demás;
- No realizar actividades ilegales, incluyendo aquellas que puedan lesionar los derechos de cualquiera con relación a cualquier software, fotografías, imágenes, texto, vídeos, etc.;
- No difundir contenido (incluyendo fotografías o vídeos) que muestre a menores.

Si tiene conocimiento de tal Contenido de Usuarios que pueda constituir un crimen contra la humanidad, incitar al odio racial y/o a la violencia, o referente a pornografía infantil, deberá comunicárnoslo de inmediato a la siguiente dirección de correo electrónico larocheposay@es.oaccare.com o mediante el envío de una carta detallada a la siguiente dirección: C. de Alcalá, 546, San Blas-Canillejas, 28027 Madrid, indicando en su comunicación la fecha en la que haya descubierto dicho contenido, su identidad, la URL, descripción del contenido objeto de controversia y el identificador de usuario (ID) del autor del mismo.

Si estima que cualquier Contenido de Usuarios infringe los principios anteriormente indicados o sus derechos o los de cualquier tercero (*por ejemplo*, cualquier infracción, insulto o violación de la intimidad) puede enviar un aviso a la siguiente dirección de correo electrónico: larocheposay@es.oaccare.com, o mediante el envío de una carta detallada a la siguiente dirección: C. de Alcalá, 546, San Blas-Canillejas, 28027 Madrid, indicando en su comunicación la fecha en la que haya descubierto dicho contenido, su identidad, la URL, descripción del contenido declarado y el identificador de usuario (ID) del autor del mismo.

Dicho aviso contendrá:

- La fecha del mismo;
- Si el remitente es una persona física: apellido, nombre(s), ocupación, dirección, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento;
- Nombre y dirección del destinatario o, en caso de ser una persona jurídica, razón y domicilio social;
- Una descripción y ubicación específica de los hechos informados (*por ejemplo*, enlace URL al contenido comunicado);

- Los motivos por los que debiera eliminarse el contenido en cuestión, incluyendo una indicación de los preceptos legales y su calificación (justificaciones) aplicables a los hechos;
- Copia de cualquier correspondencia enviada al autor o editor de la información o las actividades objeto de comunicación solicitando su interrupción, eliminación o modificación, o justificación sobre por qué no pudo contactarse con el autor o editor.

No se tendrá en cuenta cualquier aviso incompleto.

7. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA WEB

a. Disposiciones generales

Le recordamos que pueden aparecer inexactitudes y omisiones en la información disponible en esta Web, especialmente procedentes de terceros. Nos comprometemos a eliminar las inexactitudes o a completar tal información acerca de la Web lo antes posible.

b. Información sobre los productos y servicios

Los productos y servicios que se le presentan en esta Web no se ofrecen a la venta sino a modo de presentación general de la gama de productos y servicios que distribuimos en el país donde está disponible esta Web.

c. Herramientas de asesoramiento y diagnóstico

El asesoramiento facilitado en esta Web y/o las herramientas de diagnóstico que puedan proporcionarse son meras simulaciones con la finalidad de recibir asesoramiento experto en cosmética.

La información que se proporciona es para fines estrictamente orientativos y en ningún caso sustituye a un diagnóstico médico o a una consulta clínica, ni puede reemplazar a un tratamiento médico.

En consecuencia, no podemos garantizar su entera satisfacción con el asesoramiento recibido a consecuencia de la utilización de dichas herramientas y no asumimos responsabilidad alguna respecto al uso que haga de las mismas.

Para obtener información adicional o en caso de duda, le recomendamos que consulte a su médico.

d. Enlaces de hipertexto

Los enlaces de hipertexto incluidos en la Web pueden llevarle a sitios web publicados por terceros y a contenido que no podemos controlar. En consecuencia, en la medida en que dichos enlaces de hipertexto estén incluidos en esta Web con la sola finalidad de facilitar su experiencia de navegación en Internet, la consulta de sitios web de terceros se realizará por propia decisión suya y bajo su exclusiva responsabilidad.

13. DATOS PERSONALES

Podemos recabar datos personales sobre usted, especialmente cuando: (i) se suscribe a un servicio (ii) descarga Contenido Descargable; (iii) accede a la Web; (iv) se inscribe en un juego o una competición; (v) nos envía un correo electrónico; o (vi) responde a una encuesta o a un estudio.

Sus datos personales serán tratados por L'Oréal España con las finalidades y durante los plazos descritos en nuestra [Política de Privacidad](#)

Conforme a la normativa de protección de datos, tendrá derecho a ejercitar los derechos recogidos en nuestra Política de Privacidad mediante el envío de un mensaje a tal efecto junto a una copia de su documento de identidad, a la siguiente dirección:

Para cualquier información adicional relativa al tratamiento de sus datos personales, por favor consulte nuestra Política de Privacidad [aquí](#)

14. COOKIES

Las *cookies* son unos pequeños archivos que se alojan en su dispositivo mientras navega por la Web (información sobre páginas consultadas, fecha y hora del acceso, etc.) (en lo sucesivo “**Cookies**”).

Para obtener información adicional sobre el empleo de *cookies*, por favor consulte [aquí](#) nuestra Política de Cookies.

15. MODIFICACIÓN DE LA WEB Y DE LOS TÉRMINOS DE USO

Podemos modificar el contenido y la información incluidos en la Web así como los presentes Términos de Uso, en particular para fines de cumplimiento de cualquier nueva legislación y/o reglamentos aplicables y/o mejora de la Web.

Se le comunicará cualquier modificación a través de la propia Web antes de hacerse efectiva en virtud de los presentes Términos de Uso. Salvo que la modificación exija su aprobación expresa, el uso continuado de la Web se considerará una aceptación de los nuevos Términos de Uso por su parte.

16. CRÉDITOS

La Web ha sido desarrollada para L'ORÉAL ESPAÑA, S.A.U con domicilio social en Alcalá 546, 28027, 28027 Madrid inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con número A-28050359 dirección de correo electrónico: corpes.contacto.loreal@loreal.com.

17. DESCARGO

Haremos el máximo esfuerzo por mantener el acceso a la Web y al Contenido Descargable en todo momento. No obstante, no podemos garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la Web de forma permanente. De hecho, puede que tengamos que suspender de forma momentánea el acceso a la totalidad o parte de la Web, en especial para fines de mantenimiento técnico.

Se especifica asimismo que Internet y las redes informáticas o de telecomunicaciones no se hallan exentas de errores y que pueden ocurrir interrupciones y fallos. No podemos ofrecer garantía alguna en este sentido y, por tanto, no Nos hacemos responsables de ningún daño que pueda relacionarse con el uso de Internet y de las redes informáticas o de telecomunicaciones, incluyendo, a título no limitativo:

- Mala transmisión y/o recepción de cualquier dato y/o información vía Internet;
- Cualquier intrusión externa o virus informáticos;
- Cualquier equipo de recepción o redes de comunicación defectuosos; y
- Cualquier fallo en el funcionamiento de Internet que pueda afectar al adecuado funcionamiento de la Web.

Por último, nuestra responsabilidad se limitará a daños directos, excluidos cualesquiera demás daños o pérdidas de cualquier tipo. Más concretamente, cualquier daño indirecto relativo a, sin limitación, cualquier lucro cesante, pérdida de ingresos o de fondo de comercio.

18. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DERECHO APLICABLE

Para cualquier cuestión, por favor, póngase en contacto con nuestro Servicio de atención al Consumidor:

- **Teléfono de Atención al Consumidor:** 900211125

- **Horarios de atención:**

- Nacional (producto): de 9:00 a 17:00 h
- Internacional (pedido): de 9:00 a 17:00 h

O acceda a la página web de la Unión Europea de resolución de litigios en línea en materia de Consumo:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

Los presentes Términos de Uso se regirán por las leyes de España, con sometimiento a los Tribunales de Madrid Capital.

19. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

CONTACTO:

- Teléfono: 900211125
- Email: larocheposay@es.oaccare.com
- Correo postal: Calle de Alcalá 546, 28027 Madrid
- En cualquiera de nuestros establecimientos

TU GESTIÓN QUEDA REGISTRADA: Recibirás una clave identificativa de seguimiento y un justificante escrito —en el formato que prefieras— con el contenido, la fecha y la hora de tu consulta, queja, reclamación o incidencia.

Con tu clave identificativa puedes consultar el estado de tu gestión en cualquier momento, a través de las vías de contacto especificadas más arriba.

PLAZOS DE RESPUESTA: 15 días hábiles con carácter general. 5 días si tu gestión está relacionada con facturación o cobros.

¿CÓMO TE RESPONDEMOS?: Por el mismo canal que hayas utilizado, y en tu misma lengua.

SI NUESTRA RESPUESTA NO TE SATISFACE: Puedes acudir a la Junta Arbitral de Consumo de tu Comunidad Autónoma o a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

HORARIO: 9:00 – 17:00 horas, de lunes a sábado (festivos no incluidos).

Servicio accesible y gratuito
