



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Derechos

- A recibir un servicio de calidad, esto supone que sea prestado en forma eficiente, eficaz, oportuna, segura y con respeto por los derechos del usuario.
- A recibir información clara y veraz sobre el servicio que se le va a prestar. Esto incluye información sobre el precio (en su caso), las características del servicio, los requisitos para acceder al servicio y los derechos y deberes como usuario de este.
- A elegir libremente el servicio que desea recibir, de acuerdo con sus necesidades y preferencias.
- A participar en la toma de decisiones sobre los servicios prestados.
- A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio. La PVE está obligada a dar una respuesta rápida y efectiva a todas ellas.
- A la protección de sus datos personales y a la garantía de sus derechos digitales, asegurando el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales)
- A no ser discriminados por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.

Deberes

- Utilizar el resultado de los servicios que le presta la PVE de manera responsable, respetando el código ético de la PVE.
- Seguir las indicaciones dadas por el personal técnico de la PVE para un correcto desarrollo del servicio.
- Colaborar con el personal técnico de la PVE a lo largo de todo el desarrollo del servicio, así como en su fase de evaluación, ofreciendo información verídica y oportuna.
- Informar a la PVE sobre cualquier problema que tenga con el servicio, para que pueda buscar una solución adecuada.
- Informar a la PVE sobre cualquier cambio que pueda afectar a la prestación del servicio.
- Respetar a los profesionales de la PVE responsables de la prestación del servicio.



Plataforma del Voluntariado de España

C/ Tribulete 18 Local 28012 Madrid
Tlf: 91 541 14 66 · Fax: 91 541 14 21

www.plataformavoluntariado.org