



Prodigioso Volcán

COMUNICACIÓN CLARA

Comunicación Clara y el derecho a entender

Una aproximación a la metodología de Comunicación Clara
de Prodigioso Volcán.

Qué es la Comunicación
Clara y por qué
es importante

«Una comunicación está escrita en lenguaje claro si el lenguaje, la estructura y el diseño son tan claros que el público al cual se dirige puede rápidamente:

- _ encontrar lo que necesita,
- _ comprender lo que encuentra
- _ utilizar dicha información».

International Plain Language Federation

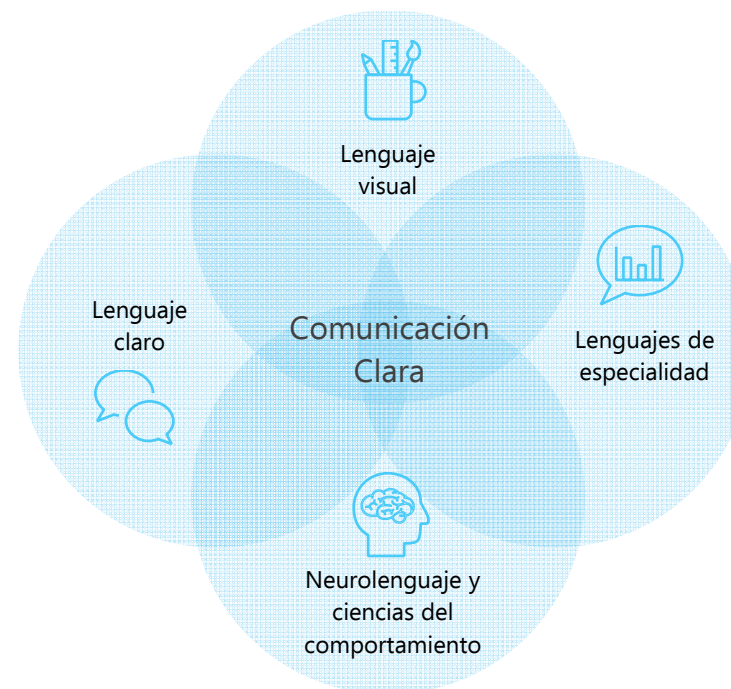
¿Cómo conseguir
este objetivo?

Es la convergencia de varias disciplinas

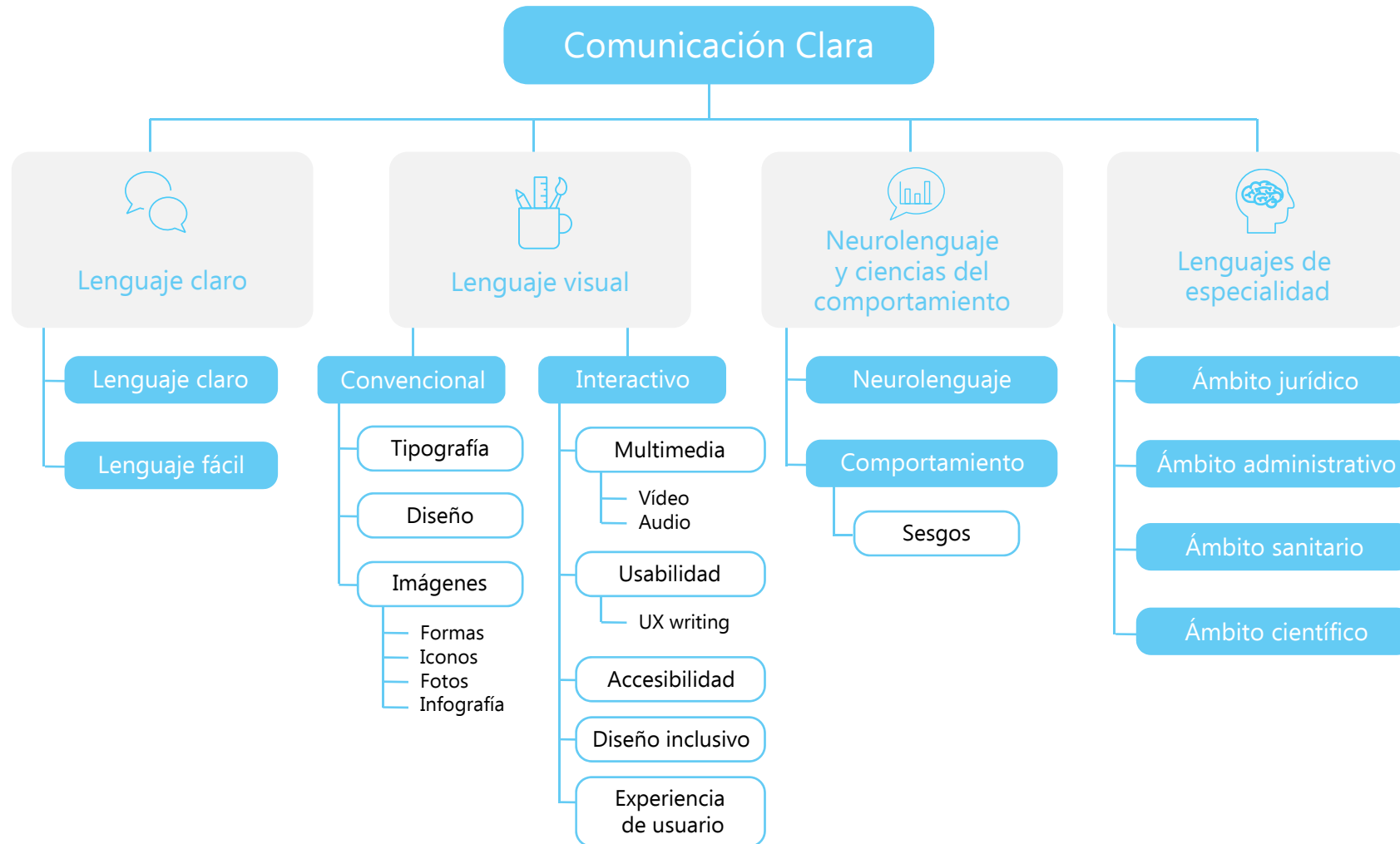
La Comunicación Clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía.

_Se adapta a los diferentes canales y soportes en los que se produce la comunicación: papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos.

_Su propósito principal es asegurar el derecho a entender de las personas, derecho que ayuda a incrementar la eficacia de la Administración y de las empresas promoviendo una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades.



Es la convergencia de varias disciplinas



Cuatro objetivos del desarrollo sostenible

La Comunicación Clara resulta eficaz para acortar el camino hacia cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de los 17 grandes retos sociales y ambientales que Naciones Unidas identificó en 2015. En Prodigioso Volcán ayudamos a alcanzar estos objetivos que sirven para que los gobiernos, las empresas y la sociedad civil aúnen esfuerzos y contribuyan a hacer realidad un futuro mejor.

Por un lado, utilizamos la comunicación como herramienta clave en la difusión y sensibilización en torno a los retos marcados por Naciones Unidas. Por otro, usamos el análisis y la reflexión para generar conocimiento compartido, una inteligencia que sirva de inspiración a personas y organizaciones.



Facilita el acceso a la información
Detecta los problemas de acceso a la información que afrontan los diferentes públicos y ofrece soluciones para que la mayoría de las personas entiendan a sus administraciones, gobiernos, instituciones.



Promueve la inclusión social
Reduce las desigualdades porque establece que la documentación ha de estar redactada y diseñada de forma inequívoca para que el público, en toda su diversidad, la pueda entender y usar sin dificultades.



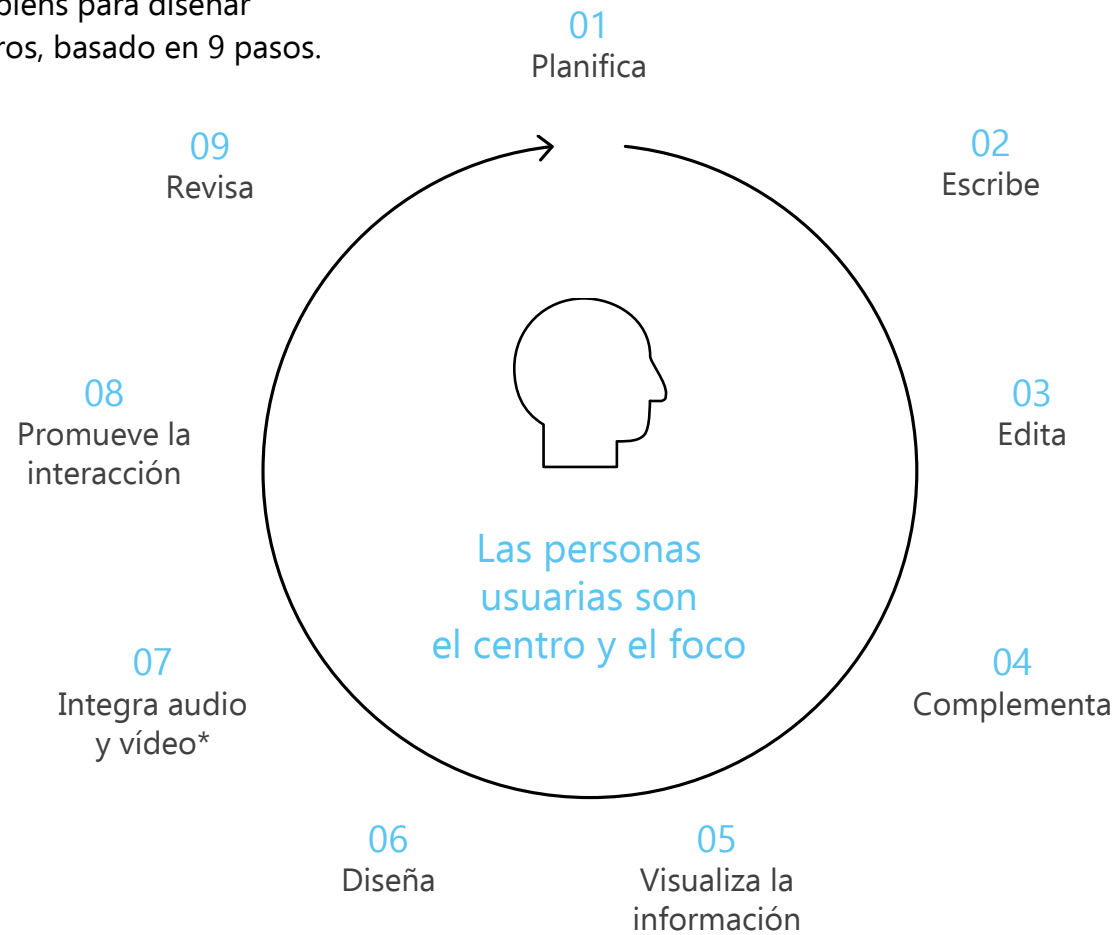
Favorece la igualdad de género
Promueve reorientar los mensajes con perspectiva de género, fomentando la visibilización de la mujer en la vida pública.



Impulsa la colaboración
Una comunicación clara y comprensible también puede ser un eficaz instrumento para el logro de los intereses generales que han de perseguir los poderes públicos.

9 pasos

Un método específico dentro de la metodología Sapiens para diseñar documentos claros, basado en 9 pasos.



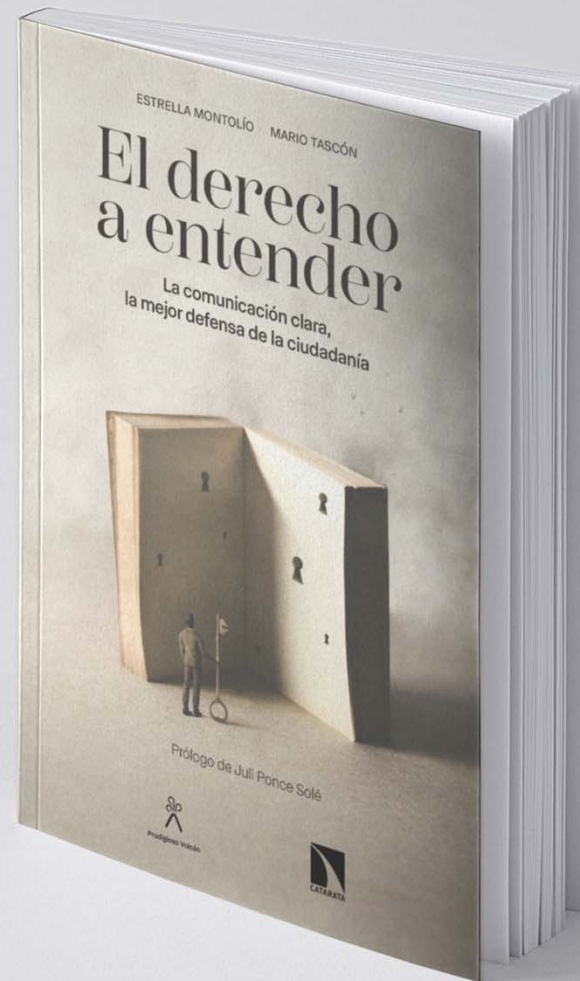
(*) Solo con versiones o documentos digitales y multimedia

Proyectos



Manuales y libros Prodigioso Volcán

«El derecho a entender», Editorial Catarata, Madrid, junio 2020
Hemos recopilado en casi 200 páginas la historia de la comunicación clara desde las primeras reivindicaciones ciudadanas hasta los retos que plantea la nueva era digital. Explicamos en detalle la metodología de trabajo de Prodigioso Volcán.





Manuales y libros Prodigioso Volcán

Guía para una comunicación más inclusiva
Cómo elaborar mensajes con perspectiva de género. Esta guía ayuda a que los textos y las imágenes avancen hacia la igualdad. Colaboran Irene Yúfera, profesora de la Universidad de Barcelona, y Fundéu.

[Descargar manual](#)

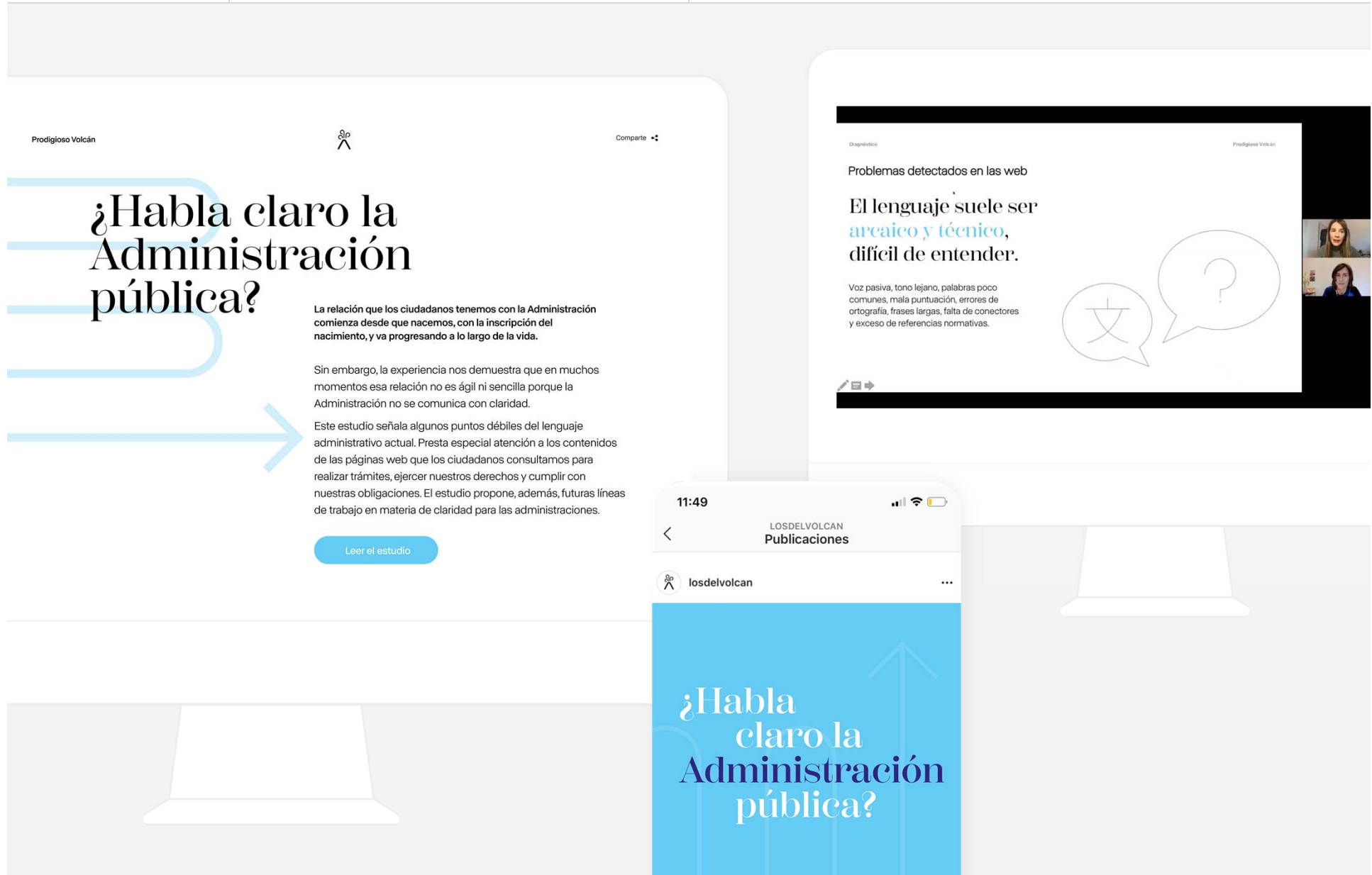




¿Habla claro la Administración pública? Prodigioso Volcán

El proyecto

¿Habla claro la Administración pública? es un estudio preliminar sobre el estado del lenguaje administrativo en España. Analizamos la oscuridad de los textos administrativos para ofrecer soluciones en materia de Comunicación Clara.





¿Habla claro la Administración
pública?
Prodigioso Volcán

Evento

El jueves 19 de noviembre de 2020 celebramos un evento *online* para presentar el estudio. Participaron tres trabajadores públicos que habían liderado proyectos pioneros para garantizar el derecho a entender de la ciudadanía.

¿Nos habla claro
la Administración?



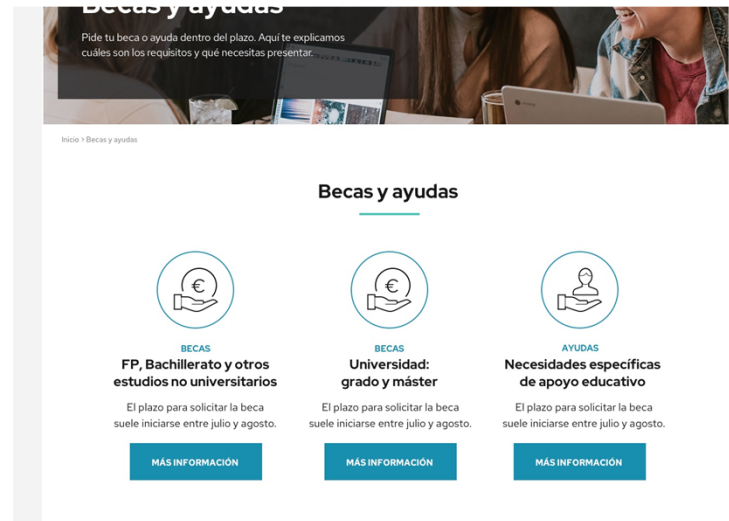


Administración pública Ministerio de Educación y Formación Profesional

Nuevo portal de becas: las becas y ayudas de educación, más fáciles
El Ministerio de Educación nos pidió rediseñar el portal de becas. El principal objetivo era crear una web cercana y útil para los estudiantes, que facilitara al máximo el procedimiento de pedir una beca o ayuda.



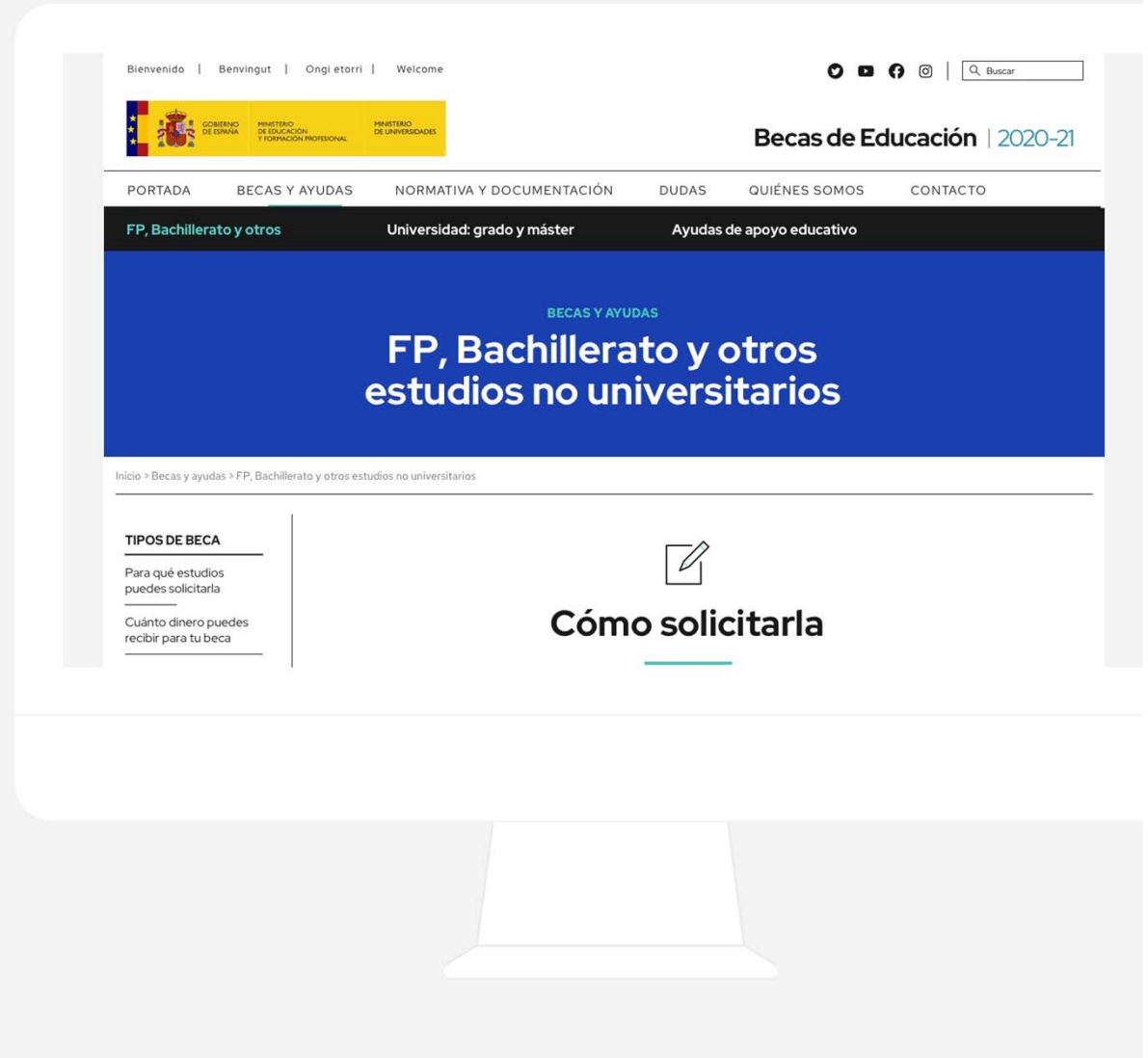
Calendario de plazos





Administración pública
Ministerio de Educación y
Formación Profesional

Nuevo portal de becas: claridad, usabilidad y accesibilidad
Creamos de cero la arquitectura y el diseño web, además de reescribir todo el contenido. Aplicamos el método de la Comunicación Clara y el resultado fue un portal sencillo, usable y accesible.





DUDAS

Tu beca, así de fácil



Plazos



Sede electrónica



Notificaciones



Dudas

La educación es tu derecho y por eso...



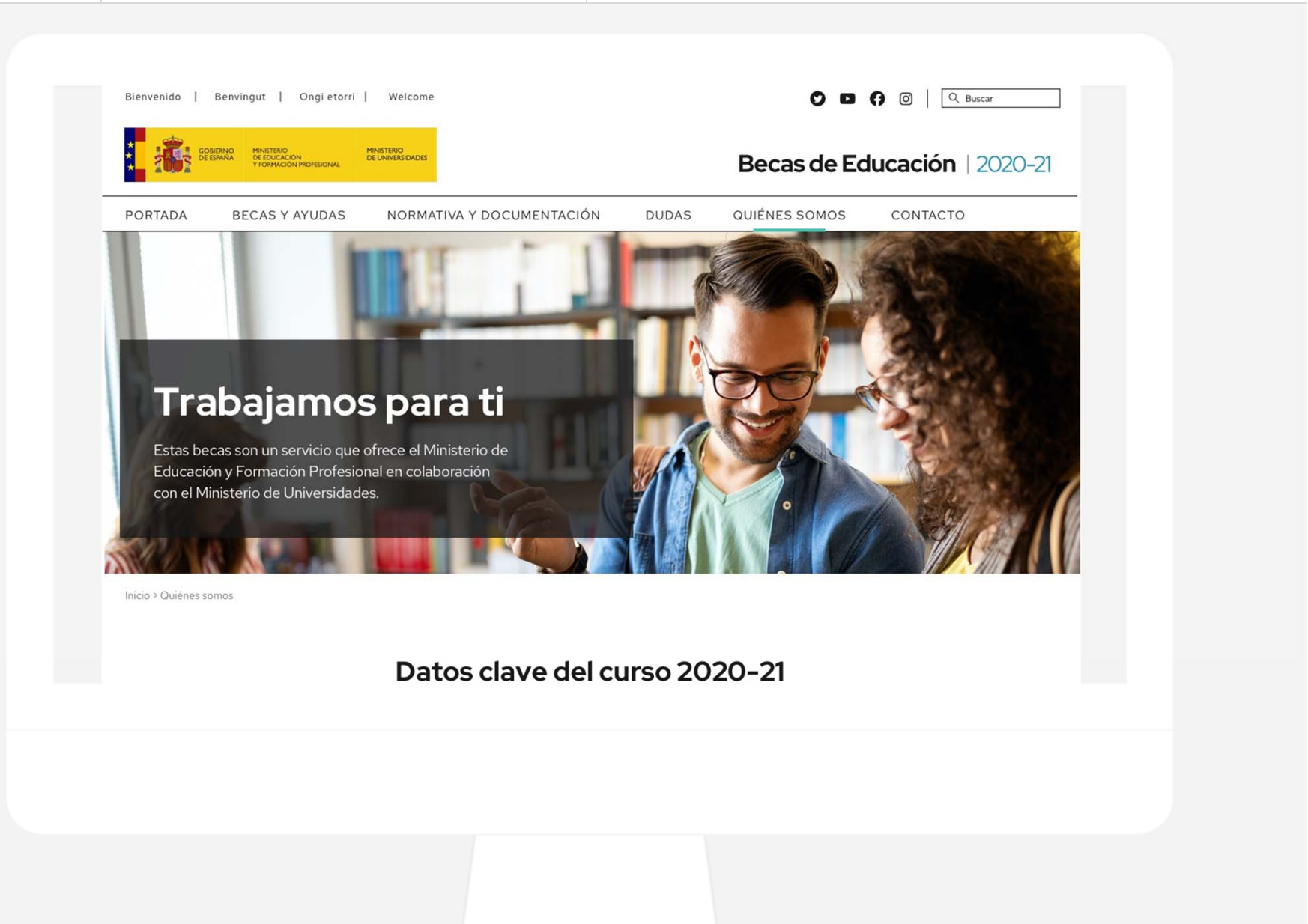
Destinamos más recursos para quienes más lo necesitan

Las becas son un instrumento que facilita el acceso democrático a la educación a todas las personas. En 2020 hemos reformado los criterios de



Administración pública
Ministerio de Educación y
Formación Profesional

Nuevo portal de becas: transparencia y diseño de servicio
Propusimos una nueva sección, Quiénes somos, en la que explicamos cómo se tramitan las becas y qué organismos se encargan. La transparencia y la vocación de servicio público han estado presentes en la ideación del proyecto.



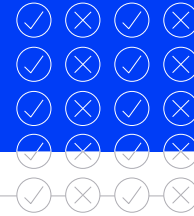


Claridad de las respuestas Ayuntamiento de Madrid

Infografía

Creamos una infografía que ayudara a comprender de forma sencilla y rápida los aspectos complejos del proyecto. Diseño limpio, claro y personalizado.

¿Son claras las respuestas del Ayuntamiento de Madrid?



El Ayuntamiento de Madrid quiere que su comunicación con la ciudadanía sea clara y transparente. El primer paso para conseguirlo ha sido evaluar la calidad de sus respuestas y, así, en un segundo paso, mejorarlas. Con este fin, se ha embarcado en un proyecto ambicioso: **usar la tecnología como medio para analizar la claridad de sus comunicaciones.**

Objetivo del proyecto

Analizar la calidad de las respuestas del Ayuntamiento de Madrid a las solicitudes de la ciudadanía. Dos ejes de análisis:

- Claridad.
- Personalización.

Cómo se hizo: Con un modelo de aprendizaje automático

Es un **software que predice la claridad y personalización de las comunicaciones** mediante técnicas de aprendizaje automático y Procesamiento del Lenguaje Natural.

Conclusiones

Las respuestas del Ayuntamiento son:

- **Claros** porque no contienen muchas palabras fuera del diccionario y no incluyen demasiadas referencias a leyes.
- **Claros, pero necesitan mejorar** en el uso de signos de puntuación, las estructuras pasivas, el número medio de palabras por frase, el número de tecnicismos, las frases subordinadas y el uso de las palabras más comunes en español.
- **No son claros** en cuanto al uso de conectores discursivos.
- **Personalizadas** porque limitan el uso de títulos indeterminados y plantillas predefinidas. Además, las respuestas están relacionadas con los temas de las soluciones.
- **No son personalizadas** porque las respuestas no comparten el vocabulario general ni las entidades mencionadas con el texto de la solicitud.

5 pasos del proceso:

- 1 Recoger, limpiar y ordenar un corpus de textos:**
Casi 200.000 pares de solicitudes y respuestas sirven de ejemplo al modelo.
- 2 Definir las métricas de claridad y personalización:**
Indicadores que ayudan al modelo a evaluar los textos.
 - a. 9 métricas lingüísticas para medir la claridad:**
 - Uso de palabras fuera del diccionario.
 - Uso de conectores discursivos.
 - Número de signos de puntuación por palabra.
 - Referencias y citas literales a leyes, decretos, etc.
 - Número de estructuras pasivas por número de palabras.
 - Número de nexos subordinantes por número de palabras.
 - Detección de tecnicismos.
 - 1000 palabras más comunes en español.
 - Número medio de palabras por frase.
 - b. 5 métricas lingüísticas para medir la personalización:**
 - Coincidencia de lemas.
 - Uso de títulos indeterminados.
 - Distancia de solicitud-respuesta.
 - Detección de plantillas predefinidas.
 - Coincidencia de entidades nombradas.
- 3 Entrenar el mejor modelo de aprendizaje automático:**
Encontrar la mejor configuración del modelo e implementar las métricas y el corpus para que los analice.
- 4 Analizar los resultados del entrenamiento:**
Evaluar si el modelo ha "aprendido" a analizar los textos de forma correcta.
- 5 Instalar el modelo en una API Rest:**
Instalar el modelo en una API rest o servicio **online** para que el Ayuntamiento pueda hacer pruebas y analizar más de sus comunicaciones.



Administración pública Ayuntamiento de Madrid

Una multa de tráfico más fácil de entender y más amable
El Ayuntamiento de Madrid quiso mejorar la comunicación de esta información sensible para el ciudadano y con una alta incidencia. El objetivo era facilitar el pago y destacar la ventaja de hacerlo por adelantado.

Antes

NOTIFICACIÓN DE DENUNCIA E INCOCACIÓN DE EXPEDIENTE SANCIONADOR

Modelo 9-1.1

EMISOR 28992.0

TITULAR	FECHA DE LA INFRACCIÓN	HORA DE LA INFRACCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN
MARCA	CLASE Y CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO	IMPORTE REDUCIDO
MODELO	PRECEPTO INFRINGIDO*	Nº DE AGENTE	PERDIDA DE PUNTOS	
LUGAR DE LA INFRACCIÓN	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE Y DEL SANCIONADOR			
HECHO DENUNCIADO				

DATOS DE IDENTIFICACIÓN (ver reverso para cumplimentarlos por Internet)

CONDUCTOR ARRENDATARIO CAMBIO DE TITULAR

NOMBRE Y APELLIDOS: _____ Nº APELLIDO: _____

DIRECCIÓN SOCIAL: _____ Nº CALLE Y C/ DE CONDUCTOR: _____

DOMICILIO: _____ DOMICILIO: _____

POBLACION: _____ CODIGO POSTAL: _____

PROVINCIA: _____ PROVINCIA: _____

FIRMA: _____

Formulada denuncia por la infracción de norma de tráfico Vial contra la persona que conduca el vehículo que figura en la presente notificación y del que usted aparece como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico, el Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, con la finalidad competente para el resultado, por delegación de la Junta de Gobierno de la Jefatura Central de Tráfico, de 20 de octubre de 2016, E.O.M. 11) de noviembre de 2016, en relación con lo establecido en los arts. 7, 1 (Ley 40/10) de la Ley 22/2015, de 4 de julio de Garantías y de Suelo (Leyes de Madrid), ha procedido a la coacción del conductor del vehículo que aparece en la presente notificación. El Ayuntamiento de Inspección de Motos de Circulación.

De conformidad con la establecido en el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (en lo sucesivo LSV) podrá usted proceder del siguiente modo:

A. CONCURRENCIA CON LA DENUNCIA:

Para tener efecto la resolución del 60%, que establece la LSV, el infractor de la multa deberá haberlo declarado durante los **VEINTE DÍAS NATURALES** siguientes a partir del día siguiente al que se emita la notificación o de su publicación en el tablón de anuncios. Si el infractor no declara la concurrencia de infracciones, la limitación del procedimiento de declaración de culpabilidad, la limitación de la sanción desde el momento de la notificación del pago y la imposibilidad de interponer recurso administrativo. No obstante podrá interponer recurso ante los juzgados de lo contencioso administrativo, en el plazo de OCHO MESES a contar desde la fecha del pago de la multa (art. 6 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa).

Por solicitar el pago de la multa por cualquier de los siguientes medios:

- En cualquier oficina de las empresas financieras que se relacionan en el anexo, presentando siempre esta notificación:
 - BANCO DE BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA)
 - BANCO POPULAR ESPAÑOL
 - BANCO SANTANDER
 - CAJASURBANK
 - BANCO SABADÉL
 - BANCOPARIBANCO
- Mediante tarjeta de crédito o débito en cualquier cajero automático, en el momento de la notificación y la matrícula del vehículo, desde las impresoras para su propia identificación.
- Mediante tarjeta de crédito o débito en cualquier cajero automático, en el momento de la notificación y la matrícula del vehículo, desde las impresoras para su propia identificación.
- Mediante certificado digital o banca electrónica en www.madrid.es/multas.

Después

EMISOR 28992.0

9-1.1

MULTA

Notificación de denuncia y apertura de expediente sancionador

<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>TITULAR</td> <td>FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN</td> <td>Nº DE AGENTE</td> </tr> <tr> <td>MATRÍCULA</td> <td>MARCA</td> <td>MODELO</td> </tr> <tr> <td>LUGAR DE LA INFRACCIÓN</td> <td>REFERENCIA DEL EXPEDIENTE</td> <td>FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE</td> </tr> <tr> <td>HECHO DENUNCIADO</td> <td>FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN</td> <td>PRECEPTO INFRINGIDO*</td> </tr> <tr> <td></td> <td>IMPORTE DE LA MULTA</td> <td>IMPORTE REDUCIDO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PERDIDA DE PUNTOS</td> <td>REFERENCIA DEL EXPEDIENTE Y DEL DESTINATARIO</td> </tr> </table>	TITULAR	FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN	Nº DE AGENTE	MATRÍCULA	MARCA	MODELO	LUGAR DE LA INFRACCIÓN	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE	HECHO DENUNCIADO	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	PRECEPTO INFRINGIDO*		IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO		PERDIDA DE PUNTOS	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE Y DEL DESTINATARIO	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>CONDUCTOR</td> <td>ARRENDATARIO</td> <td>CAMBIO DE TITULAR</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE / RAZÓN SOCIAL</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>1º APELLIDO</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>2º APELLIDO</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>NIF / CIF / P. CONDUCTOR</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>DOMICILIO</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>POBLACION</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>CODIGO POSTAL</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>PROVINCIA</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>FIRMA</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	CONDUCTOR	ARRENDATARIO	CAMBIO DE TITULAR	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL			1º APELLIDO			2º APELLIDO			NIF / CIF / P. CONDUCTOR			DOMICILIO			POBLACION			CODIGO POSTAL			PROVINCIA			FIRMA		
TITULAR	FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN	Nº DE AGENTE																																															
MATRÍCULA	MARCA	MODELO																																															
LUGAR DE LA INFRACCIÓN	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE																																															
HECHO DENUNCIADO	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	PRECEPTO INFRINGIDO*																																															
	IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO																																															
	PERDIDA DE PUNTOS	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE Y DEL DESTINATARIO																																															
CONDUCTOR	ARRENDATARIO	CAMBIO DE TITULAR																																															
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL																																																	
1º APELLIDO																																																	
2º APELLIDO																																																	
NIF / CIF / P. CONDUCTOR																																																	
DOMICILIO																																																	
POBLACION																																																	
CODIGO POSTAL																																																	
PROVINCIA																																																	
FIRMA																																																	

¿No conducía usted?

Si usted no ha sido el responsable de la infracción está obligado a identificar de forma veraz a la persona que conduca el vehículo o a la arrendataria conforme a lo que dispone el artículo 11 de la LSV. Para hacerlo, debe rellenar todos los datos que constan en la casilla correspondiente de este documento en el plazo de **veinte días naturales** a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación. Si el conductor identificado no figura inscrito en el Registro de Conductores de la Jefatura Central de Tráfico, usted deberá aportar, junto con la identificación, una copia de la autorización administrativa que le permite conducir en España.

Estos datos son imprescindibles para la identificación, por lo que si se produce una omisión o error, se imputarán las responsabilidades correspondientes. Su incumplimiento motivará que se considere a la persona responsable autor de una falta muy grave sancionada con una multa del doble de la prevista si la infracción en leyes y del triple si es grave o muy grave. El órgano instructor podrá requerir la documentación complementaria que considere necesaria.

Novedad. Identificación a través de Internet

Ahora puede identificar al responsable de la infracción de una manera rápida y sencilla a través de la web del Ayuntamiento de Madrid. Acceda a www.madrid.es/multas y escoja la opción "Identificar al conductor de un vehículo" o acceda a http://www.sumin.madrid.es/IDCON_WBIDFRO/boletin.do.

Está conforme con la denuncia

Si paga la multa durante los veinte días naturales tras la recepción de esta notificación (suntan sábados, domingos y festivos), se beneficiará de una **reducción del 50%**. El pago con reducción implica que no se podrá interponer un recurso administrativo, que el procedimiento finalizará sin necesidad de dictar resolución y que usted entiende que la sanción en firme y renuncia a formular alegaciones. No obstante, conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses tras el pago de la multa.

Internet: Tarjeta de crédito o débito

A través de la dirección www.madrid.es/multas, el teléfono 010 (desde fuera de Madrid: 91 579 82 10) o en cualquier Oficina de Atención al Ciudadano Línea Madrid (puede ver la lista de oficinas en www.madrid.es/LineaMadrid)

Oficina bancaria

Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Banco Popular Español, Banco Sabadell, Banco Santander, CaixaBank, Bercrja Banco

Cheque nominativo y conformado

A favor del Ayuntamiento de Madrid y remitido a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, indicando el número de referencia del expediente y la matrícula del vehículo (ambos datos son imprescindibles)

Certificado digital o banca electrónica

Entrando en www.madrid.es/multas

REDUCCIÓN DEL 50%

SI PAGA LA MULTA ANTES DE 20 DÍAS (Días naturales)

Nº DE BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA



Manuales y libros Administración pública

Manuales de estilo de lenguaje claro

El Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y el Gobierno de Aragón son algunas de las entidades públicas para las que creamos manuales con pautas de escritura clara para ayudar a la ciudadanía.





Empresas e instituciones ING

Aclaración del clausulado de una hipoteca. Aclaración de la letra pequeña del clausulado de un texto hipotecario destacado en la página web. Cuidamos la usabilidad y la accesibilidad ofreciendo una mejora útil en la experiencia del usuario.

Confidencial

The screenshot shows the ING website interface. At the top, there is the ING logo and navigation links: 'Oficinas y cajeros', 'Contáctanos', 'Hazte Cliente', and 'Área Clientes'. Below this is a menu with 'Nómina y tarjetas', 'Inversión y ahorro', 'Hipotecas y préstamos', 'Seguros', and 'Pago con móvil'. The main content area is titled 'Hipotecas NARANJA' and has three sub-tabs: 'Hipotecas NARANJA', 'Hipoteca Variable', and 'Hipoteca Mixta'. The 'Hipotecas NARANJA' tab is active. Below the tabs, there are three paragraphs of text, each starting with a footnote symbol (¹, ², ³) and providing detailed information about mortgage terms, interest rates, and costs.

¹ ING asumirá los gastos asociados a la formalización del préstamo hipotecario (registro, notaría, tasación, gestaría) y el IAJD (excepto en País Vasco). El gasto de tasación será asumido por el banco para las tasaciones solicitadas a través de ING siempre y cuando el préstamo resulte aprobado por parte del banco y la operación se formalice.

² TAE Variable de 2,65 % para un ejemplo representativo de la Hipoteca NARANJA Variable sobre la vivienda ofrecida por ING partiendo del supuesto de que el importe del préstamo es de 150.000 € y el plazo de duración de 25 años, a reembolsar en 300 cuotas mensuales de 635,05 €, siendo el importe total a pagar del préstamo hipotecario 204.567,50 €. Para el cálculo de la TAE Variable se ha tenido en cuenta, además, un coste de seguro de vida de 337,08 € / año (esta prima se ha calculado considerando un titular de 30 años, por lo que el importe puede variar en función de la edad del cliente y del capital pendiente) y un coste de seguro de hogar de 225,02 € / año (con una cobertura de 95.000 € de continente y 15.000 € de contenido). Este precio (tipo de interés inicial fijo, durante el periodo fijo, y diferencial, durante el periodo variable) está sujeta a la contratación de los seguros de hogar y vida comercializados por ING y a la domiciliación de la nómina en la Cuenta NÓMINA o al mantenimiento de las condiciones activas de la Cuenta SIN NÓMINA (ingreso mensual igual o superior a 600 € o saldo diario mínimo de 2000 €). En el caso de que el cliente asuma el importe de la tasación de 363 €, para un ejemplo representativo utilizando los mismos datos que en el ejercicio anterior (incluidos los seguros) la TAE variable sería de 2,67 % y la cuota mensual de 635,05 €, siendo el importe total a pagar del préstamo hipotecario 204.930,50 €.

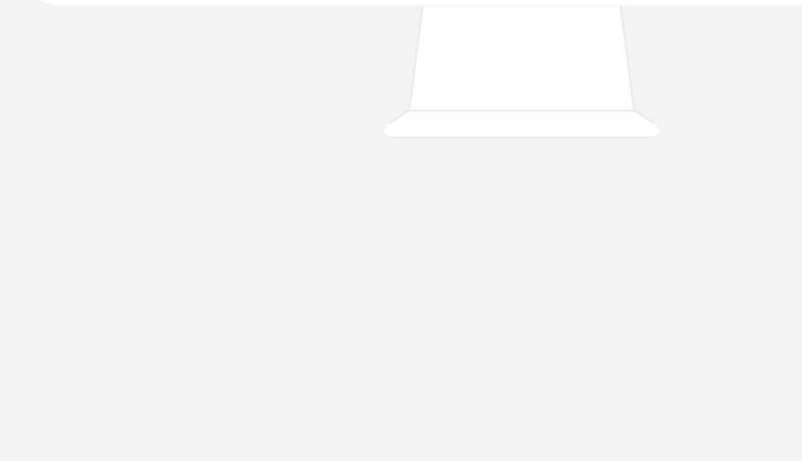
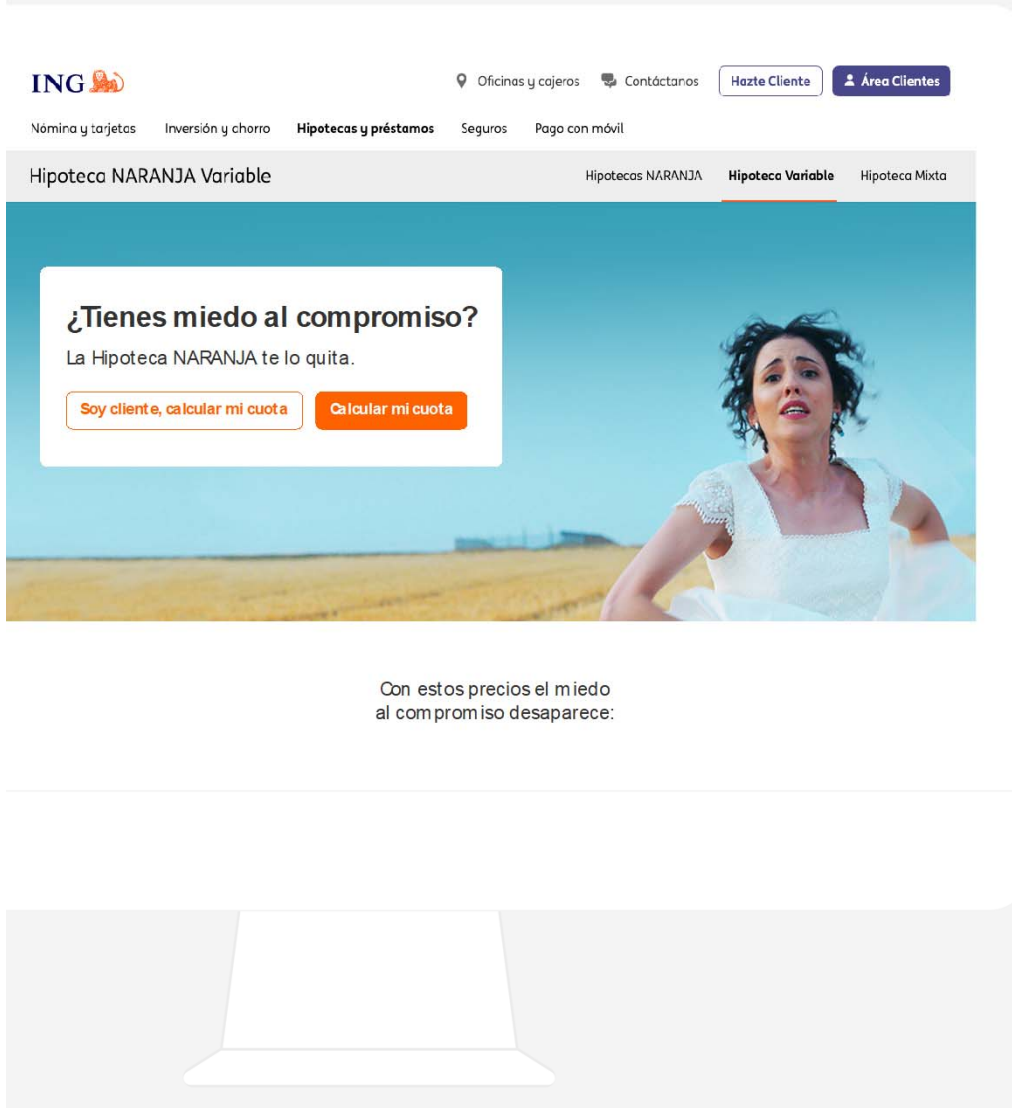
³ TAE Variable de 2,01 % para un ejemplo representativo de la Hipoteca NARANJA Variable sobre la vivienda ofrecida por ING partiendo del supuesto de que el importe del préstamo es de 150.000 € y el plazo de duración de 25 años, a reembolsar en 300 cuotas mensuales de 635,05 €, siendo el importe total a pagar del préstamo hipotecario 190.515,00 €. En el caso de que el cliente asuma el importe de la tasación de 363 €, para un ejemplo representativo utilizando los mismos datos que en el ejercicio anterior la TAE variable sería de 2,03 % y la cuota mensual de 635,05 €, siendo el importe total a pagar del préstamo hipotecario 190.878,00 €.



ING
Hipotecas claras

Fuera a la letra pequeña

Reescribimos, editamos y reorganizamos los textos legales. Los adaptamos a un tono menos jurídico y más amable. La nueva estructura de la información garantiza la comprensión del contenido.





Empresas e instituciones IKEA Ibérica

Contrato de servicios

El documento ya clarificado ofrece ahora un texto comprensible, escrito en tono amable y cercano, y con una estructura de información más lógica. Hemos aplicado recursos gráficos que alivian la lectura y permiten localizar el apartado que interese.

Antes

En IKEA, a _____ de _____ 201__

Donde: _____
N.I.F. _____

Dirección: _____

Población: _____ Código Postal: _____

Provincia: _____

Empresa: _____ Correo electrónico: _____

Teléfono: _____ Nº pedido: _____

IKEA IBERICA S.A., como Responsable del Tratamiento, te informa que los datos personales que se recogen en el marco del presente contrato para la contratación de cualquiera de los Servicios previstos en el mismo serán tratados para las siguientes finalidades:

- Identificarte y poder contactar contigo.
- Llevar a cabo cuantas gestiones resulten necesarias en relación con la prestación del servicio solicitado y contratado.
- Para la realización de encuestas de calidad acerca de los servicios prestados.

La base legal para el tratamiento de sus datos es el contrato a través del cual IKEA presta el servicio contratado y, en su caso, el interés legítimo para la realización de encuestas en relación con la calidad del servicio prestado. Los datos proporcionados serán conservados por el tiempo que resulte necesario a efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales que le corresponden a IKEA. IKEA te informa de que podrá permitir el acceso a tus datos personales a otras empresas con las que IKEA colabore para poder prestarte el servicio solicitado y contratado, a saber: empresas de transporte, almacenaje, montaje e instalación, recogida de aparatos y gestión medioambiental así como recogida de residuos y desmontaje y retirada de artículos viejos. Asimismo, le informamos sus datos no son transferidos o comunicados fuera de la Unión Europea.

En los términos establecidos en la normativa sobre protección de datos vigente en cada momento, podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, la supresión, oposición, derecho a solicitar la limitación del tratamiento de tus datos personales, el derecho a la portabilidad y el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de datos u una autoridad de control. Para ello te podrás dirigir por escrito mediante correo electrónico dirigido a tusdatos@ikea.com.

IKEA IBERICA S.A. con NIF A-28812618, en adelante IKEA, con domicilio en Avenida Matapiñonera 9, código postal 28705 de San Sebastián de los Reyes, Madrid, te ofrece la posibilidad de contratar con IKEA los servicios de transporte, montaje e instalación de los artículos adquiridos en IKEA, así como otros servicios adicionales, según lo dispuesto en estas condiciones y en los documentos anexos.

Forman parte de este contrato los siguientes documentos: (a) El ticket de compra b) documento/pedido en el que se detallan los servicios contratados por el Cliente, su precio, así como la fecha acordada para su prestación, y (c) cualesquiera documentos anexos que, en su caso, firmen las partes en prueba de conformidad con los servicios prestados o en desarrollo de los servicios acordados.

10. Si aún en el caso de seguir las instrucciones de montaje, las condiciones del lugar donde se haga el montaje o instalación implicaran un riesgo para la seguridad de personas o bienes, IKEA, a través del Montador o Instalador podrá rechazar la realización del montaje, sin que ello constituya un incumplimiento contractual, procediendo a la devolución del importe abonado salvo el importe correspondiente al desplazamiento, de conformidad con lo indicado en las tarifas. La seguridad de las personas y bienes es una prioridad para IKEA.

11. Retirada de Embalajes: IKEA retirará gratuitamente del domicilio del Cliente los restos de embalajes que pudieran quedar de los montajes contratados, siempre y cuando se refieran exclusivamente a los artículos objeto del pedido realizado. Si el Cliente desea la retirada de otros objetos (mobiliario viejo, electrodomésticos) deberá comunicar este hecho el día de la contratación del servicio original en tienda y, salvo en el caso de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, en su caso contratar el Servicio de Retirada de Muebles en Casa del Cliente, abonando, si procediera, la correspondiente tarifa.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Abonar el precio de los Servicios en el momento de la contratación, conforme a los precios estipulados en el pedido adjunto para cada Servicio a través de los medios de pago admitidos: efectivo (nunca superior a 2.499 euros) tarjeta de crédito o débito, tarjeta regalo y tarjeta devolución, estas dos últimas en las condiciones establecidas en las mismas.

2. Permanecer en el domicilio donde se ha de realizar el Servicio en la fecha y horario acordado o designar expresamente una persona a estos efectos. Para cualquier modificación de la fecha y hora previstas, deberá avisar a IKEA con más de 24 horas de antelación (en día laborable). De no efectuar este aviso en los plazos establecidos estará obligado a abonar el importe de un segundo desplazamiento o envío como condición previa para la realización de un nuevo servicio. En los casos en que el servicio pospuesto sea el de transporte, IKEA cobrará adicionalmente un coste de almacenaje según lo previsto en las condiciones descritas en el Apartado C. Servicios.

3. La corrección en los datos es fundamental para la prestación del servicio, por eso, el Cliente manifiesta y garantiza que los datos que figuran en el pedido (nombre, apellidos, teléfonos, dirección completa, fecha y hora de la realización del Servicio) son correctos. Es necesario facilitar a IKEA un teléfono de contacto para que IKEA pueda localizarte y gestionar los servicios contratados y poder hacer un seguimiento.

4. No se admiten entregas en apartados postales y lugares públicos. En caso de que el Montador /Instalador tenga que desplazarse una segunda vez por error en los datos, el Cliente deberá abonar el coste de este desplazamiento o envío según tarifa del pedido.

Finalizada la prestación del servicio contratado, es imprescindible firmar el albarán, indicando en el apartado de incidencias, cualquiera que hubiera podido surgir en el momento de la prestación del servicio o daño causado cuando sea visible. Ello nos permitirá adoptar las mejoras necesarias en el servicio que se presta y tener constancia de las mismas. El Cliente se hace responsable de verificar la cantidad de bultos recibidos, el estado de los mismos y firmar su conformidad o no con la entrega, habiendo examinado la mercancía conjuntamente con el Prestador del Servicio. **Las pérdidas y/o daños en la mercancía y/o instalaciones durante el transporte deben ser puestas de manifiesto por escrito en el albarán de entrega en el momento de la entrega. En el caso de daños o pérdidas no visibles, el plazo de reclamación es de 7 días desde la entrega. El cliente debe presentar escrito descriptivo y fotografías de cualquier daño/incidencia que perciba. El escrito podrá ser presentado presencialmente en cualquiera de nuestras tiendas o a través del formulario disponible en el siguiente enlace <http://www.ikeainfo.com/sac/formulario.html>. El**

Cli d á 1 S i i d A i ó l Cli d I K E A é d l lé f 900



Después

IKEA Contrato de servicios

Índice

QUÉ ES ESTE DOCUMENTO

(A) OBLIGACIONES DE IKEA

1. Qué incluye
2. Segundo transporte
3. Cambios de fecha
4. Cambios de lugar
5. Pago anticipado
6. Condición de usuario o consumidor
7. Garantía

(B) TUS OBLIGACIONES COMO CLIENTE

9. Anclaje a la pared
10. Seguridad
11. Retirada de embalajes y otros objetos
12. Servicio de retirada de mobiliario y electrodomésticos
13. Pagos
14. Veracidad de tus datos
15. Lugar de entrega
16. Verifica todos los detalles
17. Lugar y hora acordados
18. Recepción de mercancía
19. Verificación de mercancía
20. Vías de reclamación
21. Uso doméstico
23. Anulaciones

(C) SERVICIOS QUE CONTRATAS

1. Anexos de mercancía
2. Transporte:
Entrega en "punto de recogida"
Entrega en tienda
Paquetería
Servicio "de la tienda a tu portal"
Entregas voluminosas
Patas de sofá
Servicio de almacenaje
Artículos de oportunidades
3. Montaje
4. Instalación:
Cocinas
Electrodomésticos
Encimeras de cocina
Baños
Grifos
Techo a pared
Suelos
5. Recogida de electrodomésticos y otros aparatos
6. Servicios adicionales:
Otros residuos
Desmontaje y retirada de artículos viejos
Recogida de electrodomésticos y otros aparatos

ACEPTACIÓN Y FIRMA, SI ESTÁS DE ACUERDO



Antes de firmar este contrato asegúrate de tomarte el tiempo que necesitas para leerlo; no tardará más de 15 minutos. Pregúntanos cualquier duda.

1

SERVICIOS INCLUIDOS en este contrato

SERVICIOS CONTRATADOS



1. ANEXOS DE MERCANCÍA

Puedes añadir nuevos productos al pedido original y a pagado, si la fecha prevista de la prestación de los servicios lo permite. En ese caso, debes **informarnos con un mínimo de 36 horas (laborables)** antes de la fecha pactada.

Esos nuevos productos (anexos de mercancía) pueden requerir un cambio de la fecha y franja horaria concertados inicialmente y del precio inicial de los servicios de transporte, montaje e instalación y almacenaje. Si fuer a así, te lo comunicaremos antes.



2. TRANSPORTE

IKEA transporta los productos que hayas adquirido al lugar de España que nos indiques en el contrato, **excepto a las islas, a Ceuta y a Melilla**. Los precios que constan en la tarifa (b) se determinan por la zona de reparto y en función de que exista o no una tienda IKEA en la provincia en la que tiene lugar el servicio.

El plazo de entrega será el que hayamos acordado contigo en el pedido adjunto. **Si hay artículos cuya fecha de entrega es posterior** a la llegada del resto de la mercancía podrás optar entre:

- esperar a que llegue toda la mercancía y te la entreguemos conjuntamente: en este caso pagarías los costes de almacenaje según documento de pedido.
- pagar varios transportes en función de la disponibilidad de los productos: nosotros te informaremos de cuál es la disponibilidad en el momento de realizar el pedido.



En cualquier caso, no se iniciará el montaje o instalación hasta que no esté completo el pedido con toda la mercancía.

Consulta con la tienda o en la página web la posibilidad de que hagamos entrega en días festivos.

2.1. SERVICIO DE ENTREGA EN "PUNTO DE RECOGIDA". Consulta en



Interfaz de Clara

Alojamos al modelo de aprendizaje automático en una interfaz. Utilizar Clara es muy sencillo: en la caja de texto escribimos un párrafo y clicamos el botón de analizar. Añadimos unas indicaciones (*placeholder*) dentro de la caja para guiar a la persona usuaria y que su experiencia fuera óptima.

Prodigioso Volcán



Comunicación Clara

¡Hola! Soy Clara. Te ayudo a analizar la claridad de los textos en español.

Test de claridad ^(Beta)

Escribe aquí tu texto.

Antes de pasar tus textos por Clara, ten en cuenta que:

- Clara es una herramienta que está en fase beta de desarrollo, por tanto los resultados que ofrece son orientativos.*
 - Clara ha sido entrenada para medir la claridad de textos administrativos y contratos de servicios.*
 - Clara también puede analizar otro tipo de textos en español, si bien el resultado será menos fiable.*
- ¡Esperamos que Clara te ayude!*

[Términos de uso](#)

Número de palabras: 0

Analizar



Clara Prodigioso Volcán - IIC

Resultados: probabilidad de claro y análisis

Clara analiza el texto y aparecen los resultados. Por un lado, mostramos con un gráfico y una cifra la probabilidad de que el texto sea claro. Justo debajo, indicamos las métricas que ha tenido en cuenta Clara, si el texto las cumple o no y un breve consejo para escribir con claridad.

RESULTADO: Mide la probabilidad de que el texto sea claro (siendo 100 % muy claro y 0 %, nada claro).



Es **bastante probable** que el texto sea claro

QUÉ ANALIZO	RESULTADO	CONSEJOS PARA MEJORARLO
1. Las frases son breves, tienen pocas palabras		Evita escribir frases demasiado largas. La brevedad y la precisión son claves del lenguaje claro.
2. Utiliza palabras comunes en español		Si utilizas las mil palabras más comunes del español, el texto será más claro.
3. No hay referencias a leyes o a artículos		Un exceso de referencias legales dentro del texto frena la lectura y dificulta la comprensión.

«En un mundo inundado de información irrelevante, la claridad es poder».

Yuval Noah Harari,
autor de *Sapiens*



Prodigioso Volcán

+34 915 238 348
C/ Gran Vía, 27, 2ª
planta
28013 Madrid

+ 34 937 97 66 17
Carrer de Buenos Aires,
6 08029 Barcelona