



## HOJA DE RECLAMACIÓN - COMPLAINT FORM FEUILLE DE RÉCLAMATION - BESCHWERDEFORMULAR

El artículo 20 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, establece que el usuario tendrá derecho a formular quejas y reclamaciones. El Decreto 168/1996, de 4 de julio, regula las características de las Hojas de Reclamación y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones (B.O.C. n.º 88, de 22.7.96).

Section 20, Art. 7/1995 of 6<sup>th</sup>. April 1995 of the Ordenación del Turismo de Canarias states that any tourist has the right to make a complaint. Decree n.º 168/1996 of 4<sup>th</sup>, July 1996 regulates the characteristics of the Complaint Form and the procedures to be followed (B.O.C. n.º 88, of 22<sup>th</sup>, July 1996).

Gemäß Artikel 20 des Gesetzes 7/1995 vom 6. April zur Regelung des Tourismus auf den Kanarischen Inseln hat der Kunde eines touristischen Unternehmens das Recht, gegen dieses Unternehmens eine Beschwerde zu führen.

Das Dekret 168/1996 vom 4. Juli regelt die Anforderungen, die an Beschwerdeformulare sowie an deren Weiterleitung und Bearbeitung gestellt werden (Kanarisches Amtsblatt Nr. 88 vom 22. Juni 1996).

L'article 20 de la loi 7/1995 du avril 1995 relative au Règlement del Turismo de Canarias fixe les dispositions relatives aux réclamations et plaintes que tout client est en droit de déposer. Le décret 168/1996 du 4 juillet 1996 établit les caractéristiques des formulaires de réclamations et précise la manière dont ceux-ci doivent être rédigés (B.O.C. n.º 88 du 22 juillet 1996).

### INSTRUCCIONES:

La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de las industrias turísticas a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

La persona encargada del establecimiento deberá entregar a los clientes las Hojas de Reclamaciones cuando éstos las soliciten y facilitarles las explicaciones y datos necesarios para su adecuada cumplimentación.

Se deberán aportar cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objetos de reclamación. En todo caso, se acompañará la factura cuando se trate de reclamación sobre precios. Se archivarán sin más trámite posterior las reclamaciones anónimas y aquellas en las que se advierta mala fe.

El ejemplar de color blanco lo hará llegar el reclamante, en el plazo de un mes, a la Administración Turística, quedándose con el verde a efectos de constancia.

El establecimiento remitirá la copia azul, dentro de igual plazo, a la mencionada Administración, conservando en su poder el ejemplar color rosa.

### INSTRUCTIONS:

This complaint form has been placed at the client's disposal in the tourist industry by the Authorities, so that the complaints may be made in the place where the cause for complaint has arisen.

The person in charge of the establishment must provide clients with a Complaint Form should it be requested and any further explanations and information which facilitate the correct filling in of the form.

As much proof or information as possible should be provided, to help reach a sounder understanding of the cause of complaint. In every complaint about prices, the bill should accompany the complaint form. Anonymous complaints or those which are written in bad faith will be filed and no further action will be taken.

The white copy must be handed over to the Tourist Authority within one month and the green copy should be kept by the complainant for record purposes.

The establishment where the complaint arose must forward the blue copy within the same period of time and retain the pink copy.

### HINWEISE:

Mit diesem Beschwerdeformular ermöglicht Ihnen die Presidencia del Gobierno. Beschwerden an Ort und Stelle vorzubringen und schriftlich festzuhalten.

Das Unternehmen hat dem Kunden das Beschwerdeformular bei Aufforderung unverzüglich vorzulegen und ist verpflichtet, das sachgemäße Ausfüllen des Formulars zu erklären.

Der einer Beschwerde zugrundeliegende Sachverhalt oder Hergang ist zu seiner besseren Beurteilung möglichst durch Daten und Belege zu erläutern und zu erhalten. In jedem Falle ist die (quittierte) Rechnung beizufügen, sofern es sich um eine Preisreklamation handelt. Anonyme oder diffamierende Beschwerden werden nicht berücksichtigt.

Das weiße Exemplar ist von dem Beschwerdeführenden binnen eines Monats der Presidencia del Gobierno zuzuleiten. Das grüne Exemplar verbleibt als Beleg beim Beschwerdeführenden.

Das blaue Exemplar hat das beschwerte Hotel- bzw. Tourismus-Unternehmen vor Ablauf der vorgenannten Frist seinerseits der Presidencia del Gobierno vorzulegen.

Das rosafarbene Exemplar verbleibt beim Unternehmen.

### INSTRUCTIONS:

L'Administration met à la disposition des usagers du secteur touristique la présente feuille de réclamation afin que les clients puissent déposer leurs réclamations sur le lieu même où les faits se sont produits.

Le responsable de l'établissement devra remettre la feuille de réclamation aux clients lorsque ceux-ci en font la demande. Il devra également donner tous les renseignements utiles pour permettre à l'intéressé de remplir le formulaire.

Un maximum de renseignements et de preuves devront être apportés par le réclamant afin de faciliter la bonne résolution de la réclamation. Lorsque celle-ci porte sur des prix qui sont contestés, la facture, objet du litige devra être jointe à la feuille de réclamation. Aucune suite en sera donnée aux réclamations anonymes ou empreintes de mauvaise foi.

L'exemplaire blanc doit être remis à l'Administration par le réclamant, dans un délai d'un mois, la copie verte étant destinée à l'intéressé.

L'établissement touristique concerné remettra la feuille bleue à l'Administration dans les mêmes délais, la copie rose lui étant destinée.