



HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES

- A) 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.
- B) El ejemplar de color blanco lo remitirá el propio reclamante a la Dirección General de Turismo de la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio; retendrá el ejemplar de color azul y entregará la copia rosa al director o persona responsable de la industria.
- C) Se ruega la aportación de cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objeto de reclamación, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

INSTRUCTIONS

- A) Cet Imprimé de Réclamation est un moyen mis par l'Administration a la disposition des usagers des établissements touristiques afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes a l'endroit meme ou les faits se sont produits.
- B) L'exemplaire de couleur blanche sera remis par le réclamant lui-meme a la Dirección General de Turismo; il gardera l'exemplaire de couleur bleu et remettra celui de couleur rose au Directeur ou a la personne responsable de l'Etablissement.
- C) Veuillez joindre toute preuve ou tout détail pouvant contribuer a un meilleur jugement des faits dont la réclamation est l'objet, y compris les factures, si la plainte concerne les prix.

INSTRUCTIONS

- A) This Official Complaint Form is a means provided by the Administration for those who wish to make a complaint about a tourist establishment an the time and place where the problems arises.
- B) The white copy should be sent by the person making the complaint to the Dirección General de Turismo; the person making the complaint should keep the blue copy and deliver the pink one to the Director or person in charge of the Establishment.
- C) Kindly include any proof, data or facts to make clear the matter, in particular any bilis or receipts, for complaints in regard to prices.

ANWEISUNGEN

- A) Das vorliegende Beschwerdeformular ist ein Mittel, das die Verwaltung den Kunden der Fremdenverkehrsindustrien zur Verfügung stellt, damit sie ihre Beschwerden am selben Ort, wo die Tatsachen festgestellt wurden, vorbringen können.
- B) Das weiße Exemplar ist durch den Beschwerdeführenden der zuständigen Dirección General de Turismo. auszuhändigen. Das blaue Exemplar ist für den Beschwerdeführenden bestimmt. Die rosa-farbene Kopie ist dem Direktor oder der für das Unternehmen verantwortlichen Person auszuhändigen.
- C) Es wird gebeten, alle Beweise oder Daten beizubringen, die zur besseren Beurteilung der Tatsachen beitragen können, die Gegenstand der Beschwerde sind, vor allem die Rechnung, falls es sich um eine Beschwerde über Preise handelt.

