

HOJA DE RECLAMACIÓN
COMPLAINT FORM - BESCHWERDERFORMULAR

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 el que se produzcan los hechos. La persona encargada del establecimiento deberá entregar a los clientes las hojas de reclamaciones cuando éstos la soliciten y facilitarles las explicaciones y datos necesarios para su adecuada cumplimentación. Se deberá 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 las reclamaciones anónimas y aquellas en las que se advierta mala fe. **El reclamante hará llegar la reclamación a la Administración Turística***

INSTRUCTIONS:

This Claim form is a way that the Administration makes available to clients of the tourist industries with the purpose of making their complaints in the same place where the events take place. The person in charge of the establishment must deliver the claim forms to the clients when requested and provide them with the explanations and information needed for their proper completion. As much evidence or data which can contribute to the best judgment of the facts that are the subject of this claim must be provided. In any case, the invoice will be attached when it comes to a claim on prices. Anonymous claims and all of these in which bad faith is noticed will be filed without further processing. **The claimant will send the claim to the Tourist Administration*** Addresses to send the claim to any of the registries provided by the Law 39/2015 on Common Administrative Procedure of Public Administrations, the General State Administration, the local Administration and registration assistance offices, post offices, etc.

ANLEITUNG:

Dieses Beschwerdeformular ist ein Mittel, das die Verwaltung Kunden der Tourismusbranche zur Verfügung stellt, damit diese ihre Beschwerden vorort einreichen können, wo die Ereignisse stattfinden. Die verantwortliche Person des Unternehmens muss den Kunden auf Anfrage die Reklamationsformulare aushändigen und ihnen die erforderlichen Erklärungen und Daten zur Verfügung stellen, um das Formular korrekt auszufüllen. Es müssen alle möglichen Beweise oder Daten vorgelegt werden, um eine bestmögliche Beurteilung der Tatsachen zu erzielen, die Gegenstand des Anspruchs sind. Wenn es sich um eine Reklamation bezüglich der Preise handelt, muss die Rechnung beigelegt werden. Anonyme Ansprüche und Anforderungen mit böswilliger Absicht werden ohne weitere Bearbeitung archiviert. **Der Antragsteller sendet den Antrag Tourismusverwaltung Adressen***, an die der Anspruch gesendet werden kann, sind alle vorgesehene Anmeldeämter gemäß dem Gesetz Nr. 39/2015 des gemeinsamen Verwaltungsverfahren der Regierungsbehörden, der staatlichen Zentralverwaltung, der lokalen Behörden, der Unterstützungsbüros in Registrierungsangelegenheiten, der Postämter usw.

*Direcciones a las que remitir la reclamación/ Addresses to which the complaint should be sent/ Anschrift, an die die Beschwerde/	
C/ León y Castillo, 200 Edif de Servicios Múltiples III, planta 5 35071 Las Palmas de Gran Canaria	Avda. Francisco La Roche, 35 Edif de Usos Múltiples I, planta 1 38071 Santa Cruz de Tenerife
En cualquiera de los registros previstos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de la Administración General del Estado, de la Administración Local, oficinas de asistencia en materia de registros, Oficinas de Correos, etc O electrónicamente en/Or electronically in /Oder elektronisch https://sede.gobiernodecanarias.org	

Información básica sobre protección de datos.-

Tratamiento: Actuación inspectora

Responsable del tratamiento: Dirección General de Ordenación y Promoción Turística de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio el Gobierno de Canarias

Finalidad del tratamiento: comprobar que se cumple con la normativa turística en el ejercicio de la actividad turística y su establecimiento.

Derechos de las personas interesadas: acceder, rectificar y suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación de estos.

Información adicional: puede consultarla en la siguiente página
Web:<http://www.gobiernodecanarias.org/cpj/dgmcs/temas/proteccion/tratamientos/turic/dgopt/actuacioninspectora/>

