



Comunidad de Madrid

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

c/Alcalá 31
28014 Madrid

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES

- A) Las Hojas de Reclamaciones son un medio que la administración turística pone a disposición de consumidores y usuarios de servicios turísticos para que puedan formular reclamaciones ante la Dirección General de Turismo.
- B) Para formular una reclamación los usuarios o consumidores turísticos podrán solicitar las Hojas de Reclamaciones en el propio establecimiento u obtenerlas en la página web www.madrid.org, imprimiendo 3 copias. Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamaciones deberá entregar una copia en la Dirección General de Turismo, la segunda al responsable del establecimiento y la tercera se quedará en posesión del Reclamante como justificante. A la copia que se entregue en la Dirección General de Turismo, se podrán acompañar cuantas pruebas y documentos estimen convenientes para el esclarecimiento de los hechos, especialmente los resguardos de facturas.
- C) Todos los establecimientos turísticos deben disponer de Hojas de Reclamaciones que podrán obtenerse bien en la Dirección General de Turismo, o descargarse de la página web www.madrid.org.
- D) Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero IRTU, cuya finalidad es recoger los datos de las reclamaciones y denuncias en materia turística pudiendo ser únicamente cedidos en los supuestos previstos por la Ley. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

INSTRUCTIONS

- A) Complaints Forms are a means by which tourism administrations can provide consumers and users of tourism services with the opportunity to file complaints to the Tourist Board.
- B) To file a complaint the users and consumers of tourism must request a Complaints Form from either the establishment itself, or by printing 3 copies from the website www.madrid.org. Once completed, one copy of the Complaints Form must be submitted to the Tourist Board, another to the person in charge of the establishment and the third kept in the possession of the Claimant as written proof. The copy submitted to the Tourist Board can be accompanied by any evidence or documents, particularly receipts, deemed necessary for verification.
- C) All tourism establishments must provide Complaints Forms, which can be obtained from either the Tourist Board, or be downloaded from the website www.madrid.org.
- D) The personal data collected will be added to and processed in the IRTU file. The purpose of this file is to collect the details of tourism complaints and reports and can only be ceded in cases stipulated by Law. The body in charge of the file is that which appears in this document and will deal with all access rights, rectifications, cancellations and objections, as outlined in the fulfillment of article 5 of the Organic Law 15/1999, of 13 December on the Protection of Personal Data.

INSTRUCTIONS

- A) Les feuilles de réclamations sont un moyen qui est mis à disposition des consommateurs et des usagers des services touristiques par l'administration touristique pour que ces derniers puissent formuler des réclamations auprès de la Direction Générale de Tourisme.
- B) Pour formuler une réclamation les usagers ou consommateurs touristiques pourront solliciter les feuilles de réclamations au propre établissement ou les obtenir sur la page web www.madrid.org, en les imprimant en 3 exemplaires. Une fois la feuille de réclamations remplie, vous devez remettre un exemplaire à la Direction Générale de Tourisme, une copie au responsable de l'établissement et le troisième exemplaire restera en possession du réclamant comme justificatif. Vous pourrez joindre autant de preuves et documents que vous estimerez opportuns à l'exemplaire que vous remettrez à la Direction Générale de Tourisme, afin d'éclaircir les faits, particulièrement les reçus des factures.
- C) Tous les établissements touristiques doivent disposer de feuilles de réclamations qui pourront être obtenues soit auprès de la Direction Générale de Tourisme, ou être téléchargées sur la page web www.madrid.org.
- D) Les données à caractère personnel recueillies seront introduites et traitées dans le fichier IRTU, dont la finalité est de reprendre les données des réclamations et des plaintes en matière touristique, celles-ci pouvant uniquement être cédées selon les hypothèses prévues par la Loi. Le responsable du fichier est l'organe qui figure sur ce document, auprès duquel vous pourrez exercer les droits d'accès, de rectification, d'annulation ou d'opposition, tout cela étant indiqué conformément à l'article 5 de la Loi Organique 15/1999, du 13 décembre, sur la Protection des Données à caractère personnel.

HINWEISE

- A) Die Beschwerdeformulare werden von der Tourismusbehörde den Konsumenten und Nutzern von touristischen Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, damit diese ihre Beschwerden bei der Generaldirektion für Tourismus einreichen können.
- B) Um eine Beschwerde einzureichen, können die Nutzer oder Tourismuskonsumenten die Beschwerdeformulare direkt in der entsprechenden Einrichtung anfordern oder auf der Website www.madrid.org herunterladen (3 Kopien). Sobald das Formular ausgefüllt wurde, ergeht eine Kopie an die Generaldirektion für Tourismus, eine weitere erhält der Verantwortliche der betroffenen Einrichtung, während die dritte als Beleg beim Beschwerdeführer verbleibt. Der Kopie an die Generaldirektion für Tourismus können alle Arten von Beweisen und Dokumenten, insbesondere Rechnungsbelege, beigelegt werden, die für die Aufklärung der Ereignisse als nötig erachtet werden.
- C) Alle touristischen Einrichtungen müssen über Beschwerdeformulare verfügen, die entweder direkt bei der Generaldirektion für Tourismus angefordert oder aber auf der Website www.madrid.org heruntergeladen werden können.
- D) Die so erhaltenen persönlichen Daten werden in der IRTU-Datenbank gespeichert, die dem Zweck dient, die Daten betreffend Beschwerden und Anzeigen im Tourismusbereich zu sammeln und sie nur in gesetzlich vorgesehenen Fällen weiterzuleiten. Als Verantwortlicher der Datenbank gilt die in diesem Dokument angeführte Behörde; bei ihr sind das Recht auf Zugang, Berichtigung, Löschung und Einspruch wahrzunehmen, so wie es der Artikel 5 der Ley Organica 15/1999 vom 13. Dezember über den Schutz von personenbezogenen Daten festlegt.

HOJA DE RECLAMACIÓN FORMULAIRE DE RECLAMATION - COMPLAINT FORM - BESCHWERDEFORMULAR

Estas hojas **sólo** pueden ser utilizadas en Hoteles, Hostales, Pensiones y otro tipo de Alojamientos Turísticos, Restaurantes, Bares, Cafeterías y Agencias de Viajes

Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento / A remplir par l'établissement / To be filled by the company / Vom Unternehmen auszufüllen

Nombre del Establecimiento:			
Dirección:		Teléfono:	Fax:
Localidad:	Email:		Código Postal:
Actividad del Establecimiento:			
Nombre de la Razón Social:			CIF o NIF:
Dirección:		Teléfono:	
Localidad:			Código Postal:

_____, a ____ de _____ de 20____
(Fecha de la reclamación, Date de la réclamation, Date of complaint, Ort und Datum der Beschwerde)

(RECLAMANTE, RECLAMANT, CUSTOMER, BESCHWERDEFÜHRER) / (Teléfono, Téléphone, Telephone, Telefon)

(Email) / (Nacionalidad, Nationalité, Nationality, Staatsangehörigkeit) / (N.I.F., Passeport n°, Passport no., Reisepassnr.)

Domicilio

Adresse (Calle / Plaza, Rue / Place, Street / Straße, Platz) / (Localidad, Localité, Locality, Ort)

Address

Anschrift (Provincia, Province, Province, Bundesland / Kanton) / (Nación, Pays, Country, Land)

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN / Consignar día y hora de los hechos que se relaten. REASON FOR THE COMPLAINT / Please state date and time the events took place.
MOTIF DE LA RECLAMATION/Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu. GRUND DER BESCHWERDE / Bitte geben Sie Datum und Uhrzeit des Vorfalles an.

.....
.....
.....
.....
.....

Solicita / Demande / Requests / Bitte um:

.....
.....

Documentos aportados / Documents joints / Evidence to support this complaint such as receipts, invoices, etc. / Beigelegte Dokumente:

.....
.....

ALEGACIONES DEL RECLAMADO / Version des faits du réclamé / Company's statement / Einwendungen von Seiten des Unternehmens:

.....
.....
.....
.....

Firma del Reclamante / Signature du Réclamant
Complaint's Signature / Unterschrift des Beschwerdeführers

Firma y Sello del Reclamado / Signature et Tampon du Réclamé
Company's signature and stamp / Unterschrift und Stempel des Unternehmens

Imprimir 3 ejemplares (para la Administración, el Establecimiento y el Reclamante)
Imprimer en 3 exemplaires (pour l'Administration, pour l'établissement et pour le réclamant)
Print 3 copies (for the Board, Establishment and Claimant)
3 Exemplare ausdrucken (für die Behörde, die Einrichtung und den Beschwerdeführer)

DESTINATARIO ILMO/A. SR/A. DIRECTOR/A GENERAL DE TURISMO
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES