



ANEXO 8: Modelo de hoja de quejas y reclamaciones



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



CONSELL INSULAR DE MENORCA

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó



Consell d'Eivissa

Av. d'Espanya, 49
07800 Eivissa

Consell Insular de Formentera

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

FULL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell / El establecimiento ha de cumplimentar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment/ Name der Unternehmens	
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz	Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
Província / Provincia / Province / Provinc / Provinz	

Data de queixa/ Fecha de queja / Date de la réclamation /Date of complaint/ Datum der Beschwerdwe
.....d.....de 20.....

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

PROVÍNCIA / PROVINCIA / PROVINCE / PROVINC / PROVINZ + NACIÓ / NACIÓN / PAYS / COUNTRY / LAND

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINT
REASON FOR THE
COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE

(1)

Exemplar per a l'interessat

DOCUMENTACIÓ ANNEXA, SI ESCAU/DOCUMENTACIÓN ANEXA, EN SU CASO/DOCUMENTATIO ANNEXES (IN CASE)/UNE
DOCUMENTATION ANNEXE DANS SON CAS/DOCUMENTATIO NEBENGEBAUDE(FALLS)

PRETENSIO, SI ESCAU/ PRETENCION, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION
DANS VOTRE CAS

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau

Consigne día y hora de los hechos que se relaten

Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu

Please state the day and the time when the facts took place

Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift





Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



CONSELL INSULAR DE MENORCA

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



Consell Insular de Formentera

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR**

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell / El establecimiento ha de cumplimentar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'établissement / Name of the establishment / Name der Unternehmens

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz

Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

Província / Provincia / Province / Provinc / Provinz

Data de queixa/ Fecha de queja / Date de la réclamation / Date of complaint / Datum der Beschwerdwe
.....d.....de 20.....

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

PROVÍNCIA / PROVINCIA / PROVINCE / PROVINC / PROVINZ + NACIÓ / NACIÓN / PAYS / COUNTRY / LAND

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINT
REASON FOR THE
COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE

(1)

DOCUMENTACIÓ ANNEXA, SI ESCAU/ DOCUMENTACIÓN ANEXA, EN SU CASO/ DOCUMENTATIO ANNEXES (IN CASE)/ UNE
DOCUMENTATION ANNEXE DANS SON CAS/ DOCUMENTATIO NEBENGEBAUDE(FALLS)

PRETENSIO, SI ESCAU/ PRETENCION, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION
DANS VOTRE CAS

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau

Consigne día y hora de los hechos que se relaten

Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu

Please state the day and the time when the facts took place

Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

Exemplar per a l'establiment turístic





Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



CONSELL INSULAR
DE MENORCA

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



Consell Insular
de Formentera

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

INTRUCCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DEL FULL OFICIAL DE QUEIXES

- La persona usuària ha de lliurar la còpia rosa a l'establiment turístic i l'original a l'administració pública competent (Conselleria de Turisme o consells insulars en els casos de Menorca, Eivissa i Formentera) i ha de conservar la còpia groga.
- El termini de lliurament de l'original **és de TRES MESOS, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motiven la queixa**, i ha d'adjuntar-se la documentació que acrediti, si escau, la condició de persona usuària turística i aquella que estigui relacionada amb la queixa, que es pot lliurar en els llocs següents:
 - Les oficines d'informació turística.
 - Els registres de l'administració turística competent.
 - Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de l'Estat; els de qualsevol administració de les comunitats autònomes, o els d'alguna de les entitats que integren l'Administració local (ajuntaments).
 - Les oficines de correus.
 - Les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
 - Les associacions de consumidors i usuaris establertes a les Illes Balears.
 - Qualsevol altre lloc que estableixin les disposicions vigents.

INTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DEL IMPRESO OFICIAL DE QUEJAS

- El usuario debe entregar la copia rosa al establecimiento turístico y el original a la administración turística competente (Consejería de Turismo o consejos insulares en los casos de Menorca, Ibiza y Formentera), conservando para sí la copia amarilla.
- El plazo de entrega del original **será de TRES MESES, que se contarán desde la fecha en que se produjeron los hechos que motiven la queja**, y deberá adjuntarse la documentación que acredite, en su caso, la condición de usuario turístico y la que esté relacionada con la queja, pudiendo entregarse en los lugares siguientes:
 - Las oficinas de información turística.
 - Los registros de la administración turística competente.
 - Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado; los de cualquier administración de las comunidades autónomas, o los de alguna de las entidades que integran la Administración local (ayuntamientos).
 - Las oficinas de correos.
 - Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas en las Illes Balears
 - Cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION DU FORMULAIRE OFFICIEL DE RÉCLAMATION

- L'utilisateur doit remettre la copie rose à l'établissement touristique, l'original à l'administration touristique compétente (le Ministère du tourisme à Majorque ou les conseils insulaires dans les cas de Minorque, Ibiza et Formentera), et garder pour lui la copie jaune.
- Le délai de remise de l'original sera de TROIS MOIS à partir de la date à laquelle se sont produits les faits qui ont motivé la réclamation, il faudra y joindre la documentation justifiant, le cas échéant, la condition d'utilisateur touristique et celle se rapportant à la réclamation, ces documents pouvant être déposés dans les bureaux suivants:
 - Les bureaux d'information touristique.
 - Les registres de l'administration touristique compétente.
 - Les registres de tout organe administratif appartenant à l'Administration générale de l'État; ceux de toute administration des communautés autonomes, ou ceux de l'un des organismes de l'Administration locale, (municipalités).
 - Les bureaux de poste.
 - Les représentations diplomatiques ou les bureaux consulaires d'Espagne à l'étranger.
 - Les associations de consommateurs et des utilisateurs établies dans les Iles Baléares
 - Tout autre lieu établi par les dispositions en vigueur.

INSTRUCTIONS FOR THE PRESENTATION OF THE OFFICIAL COMPLAINT FORM

- The user must present the pink copy to the tourist establishment. The original copy is for the appropriate tourist authority (the Department of Tourism in Majorca or the island councils in the case of Minorca, Ibiza and Formentera). The user should keep the yellow copy.
- The deadline for presenting the original is THREE MONTHS plus the date on which the events that led to the complaint took place, and the documentation that shows, where appropriate, the status of the user as a tourist plus the documentation relating to the complaint must be attached. The original, along with the relevant documentation, can be presented at the following places:
 - Tourist information offices.
 - The registries of the appropriate tourist authority.
 - The registries of any administrative body belonging to the State; those of any of the administrative bodies belonging to the Autonomous Communities, or those of any of the bodies that make up local government (town halls).
 - Post offices.
 - Spanish diplomatic or consular offices abroad.
 - The associations of consumers and users established in the Balearic Islands
 - Any other place established by current legislation.

ANWEISUNGEN ZUR EINREICHUNG DES OFFIZIELLEN BESCHWERDEFORMULARS

- Der Nutzer gibt den rosafarbenen Durchschlag im Gastgewerbebetrieb ab und reicht das Original bei der entsprechenden Tourismusbehörde ein (regionales Tourismusministerium für Mallorca bzw. Inselräte für Menorca, Ibiza und Formentera). Den gelben Durchschlag behält er selbst.
- Die Frist für die Einreichung des Originals beträgt DREI MONATE ab dem Datum der Vorfälle, die zur Beschwerde geführt haben. Dabei sind die Unterlagen einzureichen, die gegebenenfalls den Status des touristischen Nutzers nachweisen und mit der Beschwerde in Zusammenhang stehen. Die Beschwerde kann außerdem bei den folgenden Stellen eingereicht werden:
 - Tourist-Information-Büros,
 - Registaturen der zuständigen Tourismusbehörde,
 - Registaturen aller Verwaltungsbehörden der allgemeinen Staatsverwaltung, Verwaltungsbehörden der autonomen Gemeinschaften oder Ämter der Lokalverwaltung (Stadtverwaltungen),
 - Postämter,
 - diplomatische Vertretungen oder Konsularbehörden Spaniens im Ausland,
 - Die Gremien von Verbrauchern und Nutzern, auf den Balearischen Inseln gegründet
 - jede andere Stelle entsprechend den geltenden Bestimmungen.





Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



CONSELL INSULAR
DE MENORCA

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó



Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



Consell Insular
de Formentera

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

FULLS DE RECLAMACIONS HOJAS DE RECLAMACIONES

- Aquest establiment disposa de **fulls de reclamació** oficials, a disposició dels clients.
- Este establecimiento dispone de **hojas de reclamaciones** oficiales, a disposición de los clientes.
- In this establishment there are available official **Complaint forms** for the use of the clients.
- In diesem Betrieb stehen den Gästen vorschrittsässige und kostenloese **Beschwerdeblätter** zur Verfügung.
- Dans cet établissement, des **feuilles de réclamations** réglementaires sont à la disposition de les Clients.

Termini de presentació de la queixa: tres mesos, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motivin la queixa.

Decret XX/2015 de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i cooperació del Govern de les Illes Balears; de regulació i classificació de les empreses i establiments turístics, dictat en desenvolupament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears.

Plazo de presentación de la queja: tres meses, que se contarán desde la fecha en la que se produjeron los hechos que motivan la queja.

Decreto XX/2015 de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y cooperación del Gobierno de las Illes Balears; de regulación y clasificación de las empresas y establecimientos turísticos, dictado en desarrollo de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears.

