



XUNTA DE GALICIA

PRESIDENCIA
AXENCIA TURISMO
DE GALICIA

FOLLA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

HOJA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION
COMPLAINT FORM

Nº _____

Exp. R. nº _____
[A cubrir pola Administración turística]
[A cubrir por la Administración turística]
[A remplir par l'Administration touristique]
[To be completed by the Tourism Authority]

DATOS DA EMPRESA OU ESTABLECIMENTO	DATOS DE LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO	DATOS DO/A RECLAMANTE	DATOS DEL/LA RECLAMANTE
Coordonnés de l'a société ou l'établissement / Details of the company or establishment		Coordonnés du réclamant/Claimant's personal details	
<i>Denominación Denominación/Nom/Name</i>		<i>Nome e apellidos/Nombre y apellidos/Prénom et nom/First and last name</i>	
<i>Actividade Actividad/Activité/Activity</i>		<i>DNI/Pasaporte DNI/Pasaporte/Nº de carte d'identité-du passeport/Passport number or N.I. Number</i>	
ENDEREZO DIRECCIÓN ADRESSE ADRESS		ENDEREZO DOMICILIO/ADRESSE/ADDRESS	
<i>Rúa/Praza Calle/Plaza Rue/Place Street/Square</i>		<i>Rúa/Praza Calle/Plaza Rue/Place Street/Square Nº/Nº/Numéro/Number</i>	
<i>Localidade/Localidad/Localité/Locality Concello/Municipio/Municipalité/Country</i>		<i>Localidade/Localidad/Localité/Locality Municipio/Municipio/Municipalité/County</i>	
<i>Provincia/Provincia/Départament/Province</i>		<i>Provincia/Provincia/Départament/Province País/País/Pays/Country</i>	
		<i>Teléfono/Teléfono/Téléphone/Phone</i>	
		<i>Correo electrónico/Correo electrónico/Email/E-mail</i>	

LUGAR, HORA E DATA DA RECLAMACIÓN	LUGAR, HORA Y FECHA DE LA RECLAMACIÓN	
Lieu, heure et date de la réclamation/Place, hour and date of the claim		

<i>Lugar/Lugar/Lieu/Place</i>	<i>Hora/Hora/Heure/Hour</i>	<i>Data/Fecha/Date/Date</i>

MOTIVO E FEITOS DA RECLAMACIÓN	MOTIVO Y HECHOS DE LA RECLAMACIÓN
Motif et relation des faits de la réclamation/Reasons for the claim	

PEDIMENTO SOLICITUD	PETICIÓN SOLICITUD
Demande D'application/Application Request	
<input type="checkbox"/> <i>Iniciación de expediente sancionador/Iniciación de expediente sancionador</i> <i>Initiation of disciplinary proceedings/Ouverture d'une procédure disciplinaire</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Solicita arbitraje de consumo/Solicita arbitraje de consumo</i> <i>Apply consumer arbitration/Appliquer l'arbitrage de consommation</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Outra petición/Otra petición/ Demander/Request:</i> _____	

DOCUMENTOS QUE SE ACHEGAN	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN
Documents joints/Attached documents	
<input type="checkbox"/> <i>Factura ou documento xustificativo do pagamento/Factura o documento justificativo del pago</i> <i>Facture ou document justificatif du paiement/Receipt or bill justifying payment</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Outra documentación/Otra documentación/Autres documents/Other documents:</i> _____	

Sinatura do/da reclamante/Firma del/de la reclamante
Signature du/de réclamant/Claimant's signature

INSTRUCCIÓN

- A presente folla de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folla de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación e asinará a folla.
- A persoa reclamante poderá achegar á folla de reclamación que remita á Administración turística, os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente, a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folla de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de **DOUS MESES** dende a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folla.

INSTRUCCIONES

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de **DOS MESES** desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Axencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

INSTRUCTIONS

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou de l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de **DEUX MOIS** dès la date des faits, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

INSTRUCTIONS

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of **TWO MONTHS** from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.



XUNTA DE GALICIA

PRESIDENCIA
AXENCIA TURISMO
DE GALICIA

FOLLA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

HOJA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION
COMPLAINT FORM

Nº _____

Exp. R. nº _____
[A cubrir pola Administración turística]
[A cubrir por la Administración turística]
[À remplir par l'Administration touristique]
[To be completed by the Tourism Authority]

DATOS DA EMPRESA OU ESTABLECIMENTO	DATOS DE LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO	DATOS DO/A RECLAMANTE	DATOS DEL/LA RECLAMANTE
Coordonnés de l'a société ou l'établissement / Details of the company or establishment		Coordonnés du réclamant/Claimant's personal details	
Denominación Denominación/Nom/Name		Nome e apelidos/Nombre y apellidos/Prénom et nom/First and last name	
Actividade Actividad/Activité/Activity		DNI/Pasaporte DNI/Pasaporte/Nº de carte d'identité-du passeport/Passport number or N.I. Number	
ENDEREZO DIRECCIÓN ADRESSE ADRESS		ENDEREZO DOMICILIO/ADRESSE/ADDRESS	
Rúa/Praza Calle/Plaza Rue/Place Street/Square		Rúa/Praza Calle/Plaza Rue/Place Street/Square Nº/Nº/Numéro/Number	
Localidade/Localidad/Localité/Locality Concello/Municipio/Municipalité/Country		Localidade/Localidad/Localité/Locality Municipio/Municipio/Municipalité/County	
Provincia/Provincia/Départament/Province		Provincia/Provincia/Départament/Province País/País/Pays/Country	
		Teléfono/Teléfono/Téléphone/Phone	
		Correo electrónico/Correo electrónico/Email/E-mail	

LUGAR, HORA E DATA DA RECLAMACIÓN	LUGAR, HORA Y FECHA DE LA RECLAMACIÓN	
Lieu, heure et date de la réclamation/Place, hour and date of the claim		
Lugar/Lugar/Lieu/Place	Hora/Hora/Heure/Hour	Data/Fecha/Date/Date

MOTIVO E FEITOS DA RECLAMACIÓN	MOTIVO Y HECHOS DE LA RECLAMACIÓN
Motif et relation des faits de la réclamation/Reasons for the claim	

PEDIMENTO SOLICITUD	PETICIÓN SOLICITUD
Demande D'application/Application Request	
<input type="checkbox"/> Iniciación de expediente sancionador/Iniciación de expediente sancionador Initiation of disciplinary proceedings/Ouverture d'une procédure disciplinaire	
<input type="checkbox"/> Solicita arbitraje de consumo/Solicita arbitraje de consumo Apply consumer arbitration/Appliquer l'arbitrage de consommation	
<input type="checkbox"/> Outra petición/Otra petición/ Demander/Request: _____	

DOCUMENTOS QUE SE XUNTAN	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	Sinatura do/da reclamante/Firma del/de la reclamante
Documents joints/Attached documents		Signature du/de réclamant/Claimant's signature
<input type="checkbox"/> Factura ou documento xustificativo do pagamento/Factura o documento justificativo del pago Facture ou document justificatif du paiement/Receipt or bill justifying payment		
<input type="checkbox"/> Outra documentación/Otra documentación/Autres documents/Other documents: _____		

INSTRUCCIONES

- A presente folha de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folha de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación e asinará a folha.
- A persoa reclamante poderá achegar á folha de reclamación que remita á Administración turística, os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente, a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folha de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de **DOUS MESES** dende a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folha.

INSTRUCCIONES

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de **DOS MESES** desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Axencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

INSTRUCTIONS

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou del l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de **DEUX MOIS** dès la date des faites, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

INSTRUCTIONS

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of **TWO MONTHS** from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.



XUNTA DE GALICIA

PRESIDENCIA
AXENCIA TURISMO
DE GALICIA

FOLLA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

HOJA DE RECLAMACIÓN DE TURISMO

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION
COMPLAINT FORM

Nº _____

Exp. R. nº _____
[A cubrir pola Administración turística]
[A cubrir por la Administración turística]
[À remplir par l'Administration touristique]
[To be completed by the Tourism Authority]

DATOS DA EMPRESA OU ESTABLECIMENTO	DATOS DE LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO	DATOS DO/A RECLAMANTE	DATOS DEL/LA RECLAMANTE
Coordonnés de l'a société ou l'établissement / Details of the company or establishment		Coordonnés du réclamant/Claimant's personal details	
<i>Denominación Denominación/Nom/Name</i>		<i>Nome e apelidos/Nombre y apellidos/Prénom et nom/First and last name</i>	
<i>Actividade Actividad/Activité/Activity</i>			
ENDEREZO DIRECCIÓN ADRESSE ADRESS			
<i>Rúa/Praza Calle/Plaza Rue/Place Street/Square</i>			
<i>Localidade/Localidad/Localité/Locality Concello/Municipio/Municipalité/Country</i>			
<i>Provincia/Provincia/Départament/Province</i>			

LUGAR, HORA E DATA DA RECLAMACIÓN	LUGAR, HORA Y FECHA DE LA RECLAMACIÓN	
Lieu, heure et date de la réclamation/Place, hour and date of the claim		
<i>Lugar/Lugar/Lieu/Place</i>	<i>Hora/Hora/Heure/Hour</i>	<i>Data/Fecha/Date/Date</i>

MOTIVO E FEITOS DA RECLAMACIÓN	MOTIVO Y HECHOS DE LA RECLAMACIÓN
Motif et relation des faits de la réclamation/Reasons for the claim	

PEDIMENTO SOLICITUD	PETICIÓN SOLICITUD
Demande D'application/Application Request	
<input type="checkbox"/> <i>Iniciación de expediente sancionador/Iniciación de expediente sancionador</i> <i>Initiation of disciplinary proceedings/Ouverture d'une procédure disciplinaire</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Solicita arbitraje de consumo/Solicita arbitraje de consumo</i> <i>Apply consumer arbitration/Appliquer l'arbitrage de consommation</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Otra petición/Otra petición/ Demander/Request:</i> _____	

DOCUMENTOS QUE SE XUNTAN	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	Sinatura do/da reclamante/Firma del/de la reclamante
Documents joints/Attached documents		<i>Signature du/de réclamant/Claimant's signature</i>
<input type="checkbox"/> <i>Factura ou documento xustificativo do pagamento/Factura o documento justificativo del pago</i> <i>Facture ou document justificatif du paiement/Receipt or bill justifying payment</i>		
<input type="checkbox"/> <i>Otra documentación/Otra documentación/Autres documents/Other documents:</i> _____		

INSTRUCCIÓN

- A presente folla de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folla de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación e asinará a folla.
- A persoa reclamante poderá achegar á folla de reclamación que remita á Administración turística, os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente, a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folla de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de **DOUS MESES** dende a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folla.

INSTRUCCIONES

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de **DOS MESES** desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Axencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

INSTRUCTIONS

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou de l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de **DEUX MOIS** dès la date des faits, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

INSTRUCTIONS

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of **TWO MONTHS** from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.