

Ref: Signatura **VV-35-3-0009316**
Establecimiento/Actividad: **CASA ASTORIA**
Dirección: **ANCLA 14 1 206 TIAS LANZAROTE**

Se emiten las hojas de reclamaciones solicitadas referidas exclusivamente al establecimiento o actividad para el que las solicita, recordándole que son intransferibles. Si aprecia algún error en los datos identificativos, deberá dirigirse a la administración turística competente para su corrección o actualización.

Cualquier futura modificación de los datos deberá comunicarla a la administración turística competente y, una vez actualizado en el Registro General Turístico, volver a solicitar la emisión de nuevas hojas de reclamaciones.

A continuación se anexan:

1. Cartel, de obligatoria exhibición en lugar visible, por el que se anuncia la existencia de hojas de reclamaciones electrónicas a disposición de sus clientes

2. Código QR que facilitará al cliente que le solicite la hoja de reclamación, para la descarga en su dispositivo electrónico, mediante el que accederá a la hoja de reclamación electrónica para su presentación en la sede electrónica del Gobierno de Canarias

3. Ejemplar de hoja de reclamaciones, que deberá imprimir y entregar al cliente que no pudiera o quisiera optar por el formato electrónico indicado en el anterior apartado.

Una vez analizado el contenido de la reclamación, la inspección de turismo podrá notificarle a través de la Sede Electrónica, citación o requerimiento para que formule alegaciones sobre el contenido de la reclamación, sin perjuicio de otras actuaciones de comprobación.





Gobierno de Canarias

AVISO - NOTICE - ANZEIGE - AVIS

Existen hojas de reclamaciones* a disposición de los clientes

There are claim forms* available to customers

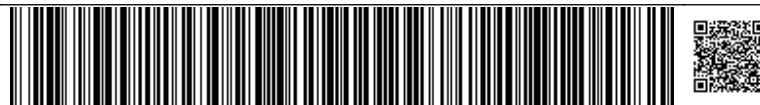
Den Gästen stehen Beschwerdeformular* zur Verfügung

Nous avons à la disposition des clients des feuilles de réclamations*

(*) electrónicas o impresas/electronic or printed/elektronische und oder gedruckt

Decreto 77/2022, del 7 de abril de 2020 por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia de turismo

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=
puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de
documento electrónico siguiente:
0mdxsv22LCx0oy_5zNT7RZja43wy87Xp0



VV-35-3-0009316



SIGNATURA: **VV-35-3-0009316**
NOMBRE COMERCIAL: **CASA ASTORIA**
DIRECCIÓN: **ANCLA 14 1 206 TIAS LANZAROTE**

CASA ASTORIA

Al escanear el anterior código QR en su dispositivo electrónico, enlazará con la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias para cumplimentar la hoja de reclamación electrónica.

Se deberá aportar cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objetos de reclamación. En todo caso, cuando se trate de una reclamación sobre precios, se acompañara la factura en documento electrónico (formatos admitidos PDF, JPG, PNG o TIFF).

Si no dispone de medios electrónicos o sistema de identificación admitido por la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias, deberá optar por la hoja de reclamación impresa. Puede comprobar los sistemas de identificación admitidos en la referida Sede Electrónica del Gobierno de Canarias <https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/>.

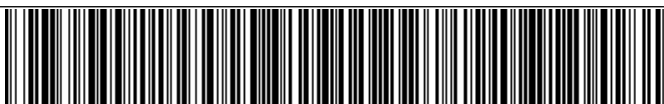
By scanning the above QR code on your electronic device, you will link to the Electronic Headquarters of the Government of the Canary Islands to fill in the electronic claim form. As much evidence or data which can contribute to the best judgment of the facts that are the subject of this claim must be provided. In any case, when it comes to a claim on prices, the invoice will be attached in an electronic document (supported formats PDF, JPG, PNG or TIFF).

If you do not have any electronic means or an identification systems admitted by the Electronic Headquarters of the Government of the Canary Islands, you must choose the printed claim form. You can check the identification systems supported in the aforementioned Electronic Office <https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/>

Wenn Sie den oben genannten QR-Code mit ihrem elektronischen Gerät scannen, werden Sie direkt mit dem elektronischen Hauptsitz der Regierung der Kanarischen Inseln verbunden, um das Reklamationsformular online auszufüllen.

Es müssen so viele Beweise oder Daten wie möglich vorgelegt werden, die zu einer besseren Beurteilung der Tatsachen beitragen können, die Gegenstand des Anspruchs sind. Wenn es sich um eine Reklamation bezüglich der Preise handelt, muss die Rechnung mittels eines elektronischen Dokumentes beigefügt werden (akzeptierte Formate sind PDF, JPG, PNG oder TIFF).

Sollten Sie über keine elektronischen Mittel oder keinem Identifikationssystem verfügen, das von der Webseite der kanarischen Regierung zugelassen wird, dann müssen Sie sich das gedruckte Reklamationsformular ausfüllen. Die zugelassenen Identifikationssysteme können sie beim auf der Webseite überprüfen. <https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/>



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 beigefügt 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
35071 Las Palmas de Gran Canaria

Avda. Francisco La Roche, 35
Edif de Usos Múltiples I, 1ª
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/>

