

RESIDENTS ABROAD (EU AND NON-EU)

If you encounter a problem with a company while on holiday, do not hesitate to assert your consumer rights. To do so, we recommend you follow these steps:

- Contact the customer service department of **the company** concerned and report your grievance. Keep a dated copy or written proof of your complaint.
- Allow a reasonable amount of time for the company to respond (**30 days**, for example).
- If you do not receive a reply or if the response proves unsatisfactory, please contact the **consumer protection body** in your country.
- If you are an EU citizen, please contact the **European Consumer Centre in your country** by visiting the website ec.europa.eu/consumers and clicking on "Solving consumer disputes".

We suggest you file your complaint in your country rather than abroad because you can do so in your own language, with an administration that is closer to you and with regulations you are more familiar with.



CONSELLS PER A
TURISTES-CONSUMIDORS

CONSEJOS PARA TURISTAS-CONSUMIDORES
RESIDENTES EN EL RESTO DE ESPAÑA

CONSEILS POUR LES
TOURISTES - CONSOMMATEURS

ADVICE FOR TOURISTS - CONSUMERS



DL: B 24626-2015



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Ocupació



RESIDENTS A CATALUNYA

Si durant les vacances teniu un incident amb alguna empresa i heu de reclamar els vostres drets com a consumidor/a, us recomanem que feu els tràmits següents:

- Contacteu amb l'**empresa** a través dels seus canals d'atenció al client i presenteu la queixa o reclamació corresponent, mitjançant el Full oficial de queixa/reclamació/denúncia, per via telefònica, carta certificada, etc. Cal que conserveu un comprovant, acusatament de recepció, número d'incidència o un altre document acreditatiu de la reclamació.

- L'empresa us ha de respondre en el termini màxim d'**un mes**.

- Si la resposta de l'empresa no és satisfactòria o no us respon dins del termini d'un mes, adreceu-vos al **servei públic de consum** del vostre **municipi o comarca (Oficina Municipal d'Informació al Ciutadà, Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, Agència Catalana del Consum)** per formalitzar la reclamació i sol·licitar una mediació/arbitratge de consum.

Podeu trobar el **servei públic de consum** del vostre **municipi** i més informació al web de l'Agència Catalana del Consum (ACC) www.consum.cat o trucant al **012**.

RESIDENTES EN EL RESTO DE ESPAÑA

Si durante sus vacaciones tiene un incidente con alguna empresa y debe reclamar sus derechos como consumidor/a, le recomendamos que haga los trámites siguientes:

- Contacte con la **empresa** a través de sus canales de atención al cliente y presente la queja o reclamación correspondiente, mediante la Hoja oficial de queja/reclamación/denuncia, por vía telefónica, carta certificada, etc. Debe conservar un comprobante, acuse de recibo, número de incidencia u otro documento acreditativo de la reclamación.

- La empresa le debe responder en el plazo máximo de **un mes**.

- Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria o no le responde en el plazo de un mes, diríjase al **servicio de consumo** de su **comunidad autónoma** para formalizar la reclamación y solicitar una mediación/arbitraje de consumo.

Puede encontrar el **servicio público de consumo de su comunidad autónoma** en la página web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición www.aecosan.msssi.gob.es

RÉSIDENTS À L'ÉTRANGER (UE ET NON UE)

Si pendant vos vacances vous avez eu un problème avec une entreprise, n'hésitez pas à faire valoir vos droits de consommateur. Pour ce faire, nous vous conseillons de suivre la procédure suivante:

- Contactez le service client de l'**entreprise** concernée et exposez-lui vos griefs. Gardez un exemplaire daté ou toute autre preuve écrite de votre réclamation.

- Laissez un délai raisonnable à l'entreprise pour vous apporter une réponse (**30 jours**, par exemple).

- Si vous ne recevez pas de réponse, ou si la réponse donnée ne vous satisfait pas, adressez-vous au **service de défense des consommateurs** de votre pays.

- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union européenne, adressez-vous au **Centre européen des consommateurs de votre pays**, que vous pourrez contacter en vous rendant sur le site ec.europa.eu/consumers puis en cliquant sur « **Solving consumer disputes** ».

Nous vous suggérons de déposer votre réclamation dans votre pays plutôt qu'à l'étranger car vous pourrez le faire dans votre propre langue, auprès d'une Administration qui vous est plus proche et dont la réglementation vous est plus familière.