

**Decret d'aprovació del reglament de protecció i informació del consumidor i usuari, quant a les característiques i les classificacions dels apartaments moblats per a vacances**

Exposició de motius

L'article 24 de la Llei 26/2008, del 20 de novembre, de regulació dels apartaments moblats per a vacances i de les empreses que els exploten, defineix el consumidor com a qualsevol persona que pugui tenir interès a esdevenir usuària d'un apartament moblat per a vacances, i entén per usuari el consumidor que ha contractat amb una empresa d'explotació d'apartaments moblats per a vacances l'ús turístic d'un apartament moblat per a vacances.

L'objectiu d'aquesta Llei és, entre d'altres, propiciar, tant com sigui possible, l'assoliment de la màxima qualitat, tant en relació a les unitats immobiliàries que són explotades sota aquesta modalitat, com en relació als serveis prestats per les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances, en endavant les EEAM.

A aquest efecte, la Llei 26/2008, en la disposició transitòria segona, faculta el Govern perquè, en el termini màxim de dotze mesos a comptar de la seva entrada en vigor, desenvolupi, entre d'altres, el Reglament de protecció i informació del consumidor i de l'usuari, quant a les característiques i les classificacions dels apartaments moblats per a vacances.

Per aquests motius, el Govern, en la sessió del dia 25 de novembre del 2009, a proposta del ministre d'Economia i Finances,

Decreta

Article únic

S'aprova el Reglament de protecció i informació del consumidor i de l'usuari, quant a les característiques i les classificacions dels apartaments moblats per a vacances, que entra en vigor un mes després de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Article 1 Obligació d'informació de les EEAM respecte dels consumidors

1. A cada publicitat o documentació informativa que es refereixi a un apartament moblat per a vacances, l'EEAM s'hi ha d'identificar indicant clarament el nom, el número d'inscripció al Registre d'EEAM i d'apartaments moblats per a vacances, l'adreça de l'oficina d'atenció al públic, les dades de contacte i els horaris d'atenció al públic.

2. L'EEAM també ha d'incloure en la publicitat o la documentació informativa que es refereix a un apartament moblat per a vacances que explota, la categoria en què està classificat l'apartament, el segell especial eventual i la

localització exacta de l'edifici on està situat l'apartament, la situació dins l'edifici, la distribució interior, una descripció del mobiliari, un llistat dels electrodomèstics i altres objectes de què pot disposar l'usuari, i un dels serveis complementaris oferts.

3. Així mateix, aquesta publicitat o documentació informativa ha d'identificar clarament si l'apartament moblat per a vacances descrit és un apartament o un estudi.

4. També ha de precisar si l'apartament moblat per a vacances és accessible per a les persones amb mobilitat reduïda.

5. En tots els casos, la informació que consta a les publicitats i qualsevol altra documentació informativa ha de ser expressada amb claredat i ha de tenir per finalitat informar clarament i lleialment el consumidor.

#### Article 2 Llistat oficial de preus

1. El llistat oficial de preus que les EEAM estan obligades a tenir a disposició dels consumidors ha d'indicar clarament el nom de l'EEAM, el número d'inscripció al Registre d'EEAM i d'apartaments moblats per a vacances, l'adreça de l'oficina d'atenció al públic, les dades de contacte i els horaris d'atenció al públic.

2. El model de llistat oficial de preus és l'annex número 1 d'aquest Reglament.

3. L'EEAM ha d'omplir totes les dades requerides al llistat oficial de preus i l'ha de fer segellar al ministeri de Turisme.

4. El llistat oficial de preus té una vigència d'un (1) any a comptar del dia 1 de desembre de l'any en curs fins al dia 30 de novembre de l'any següent.

5. L'EEAM ha de lliurar al ministeri de Turisme, cada any, abans del dia 31 de maig en curs, el llistat oficial de preus corresponent a l'any següent degudament omplert i signat.

6. S'ha de deixar una fotocòpia del llistat oficial de preus, degudament segellada pel ministeri de Turisme, a dins de l'apartament moblat per a vacances, en un lloc ben visible.

7. Qualsevol servei complementari optatiu prestat per l'EEAM o qualsevol despesa eventual accessòria de l'arrendament s'ha de cobrar a part, i s'ha d'informar dels preus corresponents en un lloc ben visible a dins de l'apartament moblat per a vacances.

#### Article 3 Obligacions en cas de reserva prèvia

1. Qualsevol reserva prèvia de l'arrendament d'un apartament moblat per a vacances ha de ser pactada entre l'EEAM i l'usuari, per escrit, mitjançant el corresponent document de confirmació de reserva que l'EEAM ha de lliurar a l'usuari.

2. El document de confirmació de reserva ha d'especificar les referències precises de l'apartament moblat per a vacances objecte del futur arrendament, les dates d'inici i de venciment de l'arrendament projectat, la seva durada, els horaris d'entrada i de sortida, el nombre de persones que ocuparan l'apartament, el preu total convingut i la indicació dels pagaments eventuais fets a la bestreta en concepte d'acompte, els impostos i les taxes eventualment deguts i, finalment, les despeses accessòries eventuais de l'arrendament i els serveis complementaris que contracti l'usuari.

3. Aquest document de confirmació de reserva ha d'incloure igualment les condicions generals de l'arrendament i les condicions de cancel·lació o d'anul·lació.

4. Si aquesta reserva es fa per sistema telemàtic, ha de constar que l'usuari ha llegit i acceptat les condicions generals d'arrendament i de cancel·lació o d'anul·lació precisades per l'EEAM.

#### Article 4 Cancel·lació i anul·lació d'una reserva prèvia

1. L'usuari té el dret de desistir unilateralment de la reserva prèvia en qualsevol moment abans de l'inici de l'arrendament, però aquest desistiment s'ha de formalitzar per escrit o de qualsevol altra manera que n'acrediti la deguda recepció per l'EEAM.

2. Si aquesta cancel·lació o anul·lació per part de l'usuari s'opera dins dels trenta (30) dies naturals anteriors a l'inici de l'arrendament objecte de reserva prèvia, l'EEAM pot cobrar a l'usuari unes penalitzacions, sempre que aquestes sancions hagin estat degudament assenyalades en el cos del document de confirmació de reserva o en la documentació que hi és annexada.

#### Article 5 Fiança

1. Les parts poden pactar la prestació, per part de l'usuari a favor de l'EEAM, d'una fiança l'import de la qual no pot ser, en cap cas, inferior a cent cinquanta euros (150 €).

2. Si la prestació d'aquesta fiança es convé entre l'EEAM i l'usuari, ha de constar obligatòriament al contracte d'arrendament turístic d'apartament moblat per a vacances.

3. La fiança té per objecte garantir que els usuaris compleixen les seves obligacions contractuals i cobrir els danys que puguin ocasionar a l'apartament moblat per a vacances arrendat, al mobiliari i als electrodomèstics i d'altres, tot sense perjudici d'altres accions legals que puguin pertànyer a l'EEAM.

4. La fiança queda en possessió de l'EEAM, que l'ha de retornar a l'usuari quan s'acabi el contracte d'arrendament turístic d'apartament moblat per a vacances, després de fer la deducció, si fos el cas, de les sumes imputades en concepte de reparació de danys a l'apartament arrendat, al mobiliari o als electrodomèstics i d'altres que no es puguin atribuir al desgast normal.

#### Article 6 Lliurament de l'apartament moblat per a vacances arrendat

1. L'EEAM ha de lliurar a l'usuari, en els horaris pactats, l'apartament moblat per a vacances arrendat en bon estat, en les degudes condicions de neteja, higiene, seguretat i funcionament de les instal·lacions, i de conformitat amb els requisits propis de la seva classificació i de les especificitats eventualment pactades al contracte.

2. A aquest efecte, i al moment del lliurament de l'apartament, l'EEAM i l'usuari han de fer una inspecció contradictòria de l'apartament moblat per a vacances per verificar que s'han complert totes aquestes condicions.

#### Article 7 Horaris d'atenció als usuaris a l'oficina de l'EEAM

1. L'oficina d'atenció al públic de l'EEAM s'ha d'obrir diàriament un mínim de vuit (8) hores.

2. L'horari d'atenció al públic ha de constar, de forma ben visible, a la porta de l'oficina d'atenció al públic de l'EEAM, dintre dels apartaments moblats per a vacances explotats per l'EEAM i en la publicitat o documentació informativa.
3. L'EEAM ha de posar a disposició de l'usuari un número de telèfon i el nom de la persona que l'atendrà per tal que s'hi pugui posar en contacte en qualsevol moment.

Article 8 Fulls oficials de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances en relació als apartaments moblats per a vacances que exploten

1. Es creen els fulls oficials de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances amb relació als apartaments moblats per a vacances que els exploten, que consten annexats a aquest Reglament amb el número 2.
2. Els fulls oficials de reclamacions consten de quatre folis impresos: un primer foli que conté les indicacions en català, castellà, francès i anglès, i tres folis més que contenen la reclamació: un original de color blanc i dues còpies de colors rosa i groc, respectivament.
3. Els fulls oficials de reclamacions han d'estar a disposició dels consumidors i dels usuaris a les oficines d'atenció al públic de les EEAM, als serveis de tràmits del Govern i dels comuns, a l'Oficina Nacional de Turisme i a totes les oficines de turisme d'Andorra, que tenen l'obligació de posar-lo a disposició del consumidor o de l'usuari a primera petició.
4. Les EEAM han de sol·licitar els fulls oficials de reclamacions prop del Ministeri de Turisme o dels serveis de tràmits del Govern i dels comuns.
5. El ministeri de Turisme té la facultat de verificar que les EEAM disposen de fulls oficials de reclamacions.

Article 9 Finalitat dels fulls oficials de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances en relació als apartaments moblats per a vacances que exploten

La finalitat del full oficial de reclamacions és oferir als consumidors i als usuaris dels serveis prestats per una EEAM la possibilitat de formular una queixa o una reclamació al mateix establiment on tingui lloc l'incident, tant si està relacionada amb un apartament moblat per a vacances com si ho està amb l'EEAM que l'explota.

Article 10 Tramitació del full oficial de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances en relació als apartaments moblats per a vacances que exploten

1. El consumidor o l'usuari ha d'omplir tot el que es demana a l'imprès de reclamació.
2. El consumidor o l'usuari ha de conservar la còpia de color rosa. La còpia groga s'ha de lliurar a l'EEAM. El consumidor o l'usuari ha de trametre l'original de la reclamació de color blanc al ministeri de Turisme i adjuntar-hi totes les proves que consideri oportunes en relació a la seva reclamació.
3. El ministeri de Turisme, organisme receptor del full oficial de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances amb relació

als apartaments moblats per a vacances que exploten, n'acusa recepció al consumidor o a l'usuari que reclama dintre del termini de quinze (15) dies hàbils des del moment de la recepció.

4. Si de la reclamació es deriven indicis d'infracció a la normativa vigent, es tramet als òrgans competents a fi que s'incoï l'expedient sancionador corresponent.

5. L'òrgan competent per incoar i instruir els expedients sancionadors per infracció a la Llei 26/2008, del 20 de novembre, de regulació dels apartaments moblats per a vacances i de les empreses que els exploten i als Reglaments que la desenvolupen, és el ministre de Turisme o la persona que delegui a aquest efecte i els comuns.

6. Els expedients es tramiten d'acord amb el Reglament regulador del procediment sancionador, del 21 d'octubre de 1998.

#### Disposició addicional

S'autoritza el ministre de Turisme a aprovar les disposicions que contribueixen a facilitar l'aplicació i l'execució d'aquest Reglament.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 25 de novembre del 2009

Jaume Bartumeu Cassany

Cap de Govern

ga18-1 (2 pàgines)

ga18-2 (4 pàgines)



Govern d'Andorra  
Departament de Turisme

Annex IA

**Preus dels allotjaments turístics d'Andorra 2010**

Apartaments moblats per a vacances

<b>Nom de l'EEAM*:</b> <i>Nom de l'EEAM / Nombre de la EEAM / Name of the EEAM</i>	
<b>Núm. de Registre de Comerç / EEAM:</b> <i>Numéro du Registre du Commerce / EEAM / N° del Registro de Comercio / EEAM / Trade Register Number / EEAM</i>	
<b>Adreça:</b> <i>Adresse / Dirección / Address</i>	
<b>Telèfon:</b> <i>Téléphone / Teléfono / Telephone</i>	<b>Fax:</b> <i>Fax / Fax / Fax</i>
<b>Adreça electrònica:</b> <i>Adresse électronique / Dirección electrónica / E-mail</i>	<b>Web:</b> <i>Web / Web / Web</i>
<b>Període d'obertura:</b> <i>Dates d'ouverture / Periodo de apertura / Opening period</i>	<b>Horari d'atenció al client:</b> <i>Horaire d'attention au client / Horario de atención al cliente / Schedule of customer service</i>

\* empresa d'exploració d'apartaments moblats per a vacances / entreprise d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances / empresa de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones / company of exploitation of apartments furnished for vacations

1 estrella		
Apartament / Estudi <i>Appartement / Studio</i> <i>Apartamento / Estudio</i> <i>Appartment / Studio apartment</i>	per setmana / per 2 dies <i>par semaine / par 2 jours</i> <i>por semana / por 2 días</i> <i>per week / per 2 days</i>	Preus sense ISI <i>Prix sans ISI / Precios sin ISI / Prices without ISI</i>
		Mín: Max:
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €

2 estrelles		
Apartament / Estudi <i>Appartement / Studio</i> <i>Apartamento / Estudio</i> <i>Appartment / Studio apartment</i>	per setmana / per 2 dies <i>par semaine / par 2 jours</i> <i>por semana / por 2 días</i> <i>per week / per 2 days</i>	Preus sense ISI <i>Prix sans ISI / Precios sin ISI / Prices without ISI</i>
		Mín: Max:
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ..... / ..... pax	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	..... € ..... €

Signatura i/o segell de l'EEAM	Segell del Departament de Turisme
A ....., el ..... de ..... del 2009	



Govern d'Andorra  
 Departament de Turisme

Annex 1B

**Preus dels allotjaments turístics d'Andorra 2010**  
 Apartaments moblatz per a vacances

<b>Nom de l'EEAM*:</b> <i>Nom de l'EEAM / Nombre de la EEAM / Name of the EEAM</i>	
<b>Núm. de Registre de Comerç / EEAM:</b> <i>Número du Registre du Commerce / EEAM / N° del Registro de Comercio / EEAM / Trade Register Number / EEAM</i>	
<b>Adreça:</b> <i>Adresse / Dirección / Address</i>	
<b>Telèfon:</b> <i>Téléphone / Teléfono / Telephone</i>	<b>Fax:</b> <i>Fax / Fax / Fax</i>
<b>Adreça electrònica:</b> <i>Adresse électronique / Dirección electrónica / E-mail</i>	<b>Web:</b> <i>Web / Web / Web</i>
<b>Període d'obertura:</b> <i>Dates d'ouverture / Período de apertura / Opening period</i>	<b>Horari d'atenció al client:</b> <i>Horaire d'attention au client / Horario de atención al cliente / Schedule of customer service</i>

\* empresa d'exploració d'apartaments moblatz per a vacances / entreprise d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances / empresa de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones / company of exploitation of apartments furnished for vacations

3 estrelles		per setmana / per 2 dies <i>par semaine / par 2 jours por semana / por 2 días per week / per 2 days</i>		Preus sense ISI <i>Prix sans ISI / Precios sin ISI / Prices without ISI</i>			
Apartament / Estudi <i>Appartement / Studio Apartamento / Estudio Appartment / Studio appartment</i>				Mín:	Max:		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €

4 estrelles		per setmana / per 2 dies <i>par semaine / par 2 jours por semana / por 2 días per week / per 2 days</i>		Preus sense ISI <i>Prix sans ISI / Precios sin ISI / Prices without ISI</i>			
Apartament / Estudi <i>Appartement / Studio Apartamento / Estudio Appartment / Studio appartment</i>				Mín:	Max:		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... / .....	<b>pax</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	..... €	..... €

Signatura i/o segell de l'EEAM  A ..... el ..... de ..... del 2009	Segell del Departament de Turisme
--	-----------------------------------



Govern d'Andorra  
Departament de Turisme

A0001-09

## Annex 2 - Full oficial de reclamacions

### Apartaments moblats per a vacances

#### Instruccions

1. El full oficial de reclamacions és un mitjà que el Departament de Turisme posa a disposició dels clients dels apartaments moblats per a vacances d'Andorra perquè puguin formular les seves queixes i reclamacions a l'establiment on es produeixen els fets que les motiven.
2. El reclamant ha de fer arribar l'exemplar de color blanc al Departament de Turisme a l'adreça que figura al peu de pàgina, conservar la còpia de color rosa i deixar la de color groc a l'establiment.
3. També ha de presentar totes les proves o dades que puguin contribuir a l'aclariment dels fets i, en especial, la factura quan la reclamació estigui relacionada amb el preu del servei.
4. El Departament de Turisme enviarà l'avis de recepció de la queixa o reclamació en un termini màxim de 15 dies laborables.
5. De conformitat amb la Llei 15/2003, del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals, s'informa la persona interessada que les seves dades personals passaran a formar part del fitxer de dades personals de reclamacions de les empreses d'explotació d'apartaments moblats per a vacances, gestionat pel Departament de Turisme del Govern d'Andorra. Així mateix s'informa la persona interessada que pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició al Departament de Turisme, Camí de la Grau, s/n ed. Prat del Rull, AD500 Andorra la Vella.

#### Instructions

1. L'imprimé officiel de réclamation est un moyen mis par le Département du Tourisme à la disposition des clients des appartements meublés des vacances d'Andorre afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes dans l'établissement même où les faits qui les motivent se sont produits.
2. Le réclamant devra faire parvenir l'exemplaire blanc au Département du Tourisme à l'adresse indiquée en pied de page, conserver la copie couleur rose, et laisser celle couleur jaune dans l'établissement.
3. Aussi, il devra joindre toute preuve ou donnée pouvant contribuer à la compréhension des faits dont la réclamation est l'objet, y compris les factures, au cas où la plainte concernerait le prix du service.
4. Le Département du Tourisme enverra l'accusé de réception de la plainte dans un délai maximum de 15 jours ouvrables.
5. Conformément à la loi qualifiée 15/2003, du 18 Décembre, pour la Protection des Données Personnelles, nous informons la personne concernée que leurs renseignements personnels feront partie du fichier des données personnelles des réclamation des entreprises d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances, géré par le Département du Tourisme du gouvernement d'Andorre, dont le but est de faire le suivie des réclamations. De même nous informons la personne concernée qu'elle peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition auprès du Département du Tourisme, Camí de la Grau, s/n ed. Prat del Rull, AD 500 Andorra la Vella.

#### Instrucciones

1. La Hoja oficial de reclamaciones es un medio que el Departamento de Turismo pone a disposición de los clientes de los apartamentos amueblados para vacaciones de Andorra para que puedan formular sus quejas y reclamaciones en el mismo establecimiento en que se producen los hechos que las motivan.
2. El reclamante debe remitir el ejemplar de color blanco al Departamento de Turismo a la dirección que figura en el pie de página, conservar la copia de color rosa, y dejar la de color amarillo en el establecimiento.
3. También debe presentar aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos y especialmente la factura, cuando la reclamación guarde relación con el precio del servicio.
4. El Departamento de Turismo acusará recepción de la queja o reclamación en un periodo máximo de 15 días laborables.
5. De conformidad con la Ley 15/2003, de 18 de diciembre, Calificada de Protección de Datos Personales, se informa al interesado que sus datos personales pasarán a formar parte del fichero de datos personales de reclamaciones de las empresas de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones, gestionado por el Departamento de Turismo del Gobierno de Andorra, cuya finalidad es gestionar las reclamaciones. Asimismo se informa a la persona interesada que la dirección donde se pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición es el Departamento de Turismo, Camí de la Grau, s/n ed. Prat del Rull, AD500 Andorra la Vella.

#### Instructions

1. The Official claims form is a way which the Department of Tourism makes available to clients of apartments furnished for holidays in Andorra to enable them to set out their complaints and claims in the establishment in which the facts giving rise to them have taken place.
2. The claimant should send the white copy to the Department of Tourism at the address given at the bottom of the page, keep the pink copy and leave the yellow copy in the establishment.
3. You should also give all the proofs or data likely to be helpful in shedding light on the facts and in particular the bill when the claim is related to the price of the service.
4. The Department of Tourism will acknowledge receipt of the complaint or claim within at most 15 working days.
5. In accordance with the Law 15/2003, of December 18, qualified of Protection of Personal Data, we inform to the interested party that their personal information will become part of the personal data file claims of the companies of exploitation of furnished apartments for vacation, managed by the Department of Tourism of the Government of Andorra, whose purpose is to manage the claims. Also inform the person concerned that the address where they can exercise their rights of access, rectification, cancellation and opposition is the Department of Tourism, Camí de la Grau, s/n ed. Prat del Rull, AD500 Andorra la Vella.



Govern d'Andorra  
Departament de Turisme

**A0001-09**

**Full oficial de reclamacions**  
Apartaments moblats per a vacances

**1. Nom i cognoms del reclamant:**

*Prénom et nom du réclamant / Nombre y apellidos del reclamante / Name and surname of the claimant*

**Passaport o DNI:**

*Passeport ou carte nationale d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card*

**Nacionalitat:**

*Nationalité / Nacionalidad / Nationality*

**Adreça:**

*Adresse / Dirección / Address*

**Ciutat:**

*Ville / Ciudad / City*

**Codi Postal:**

*Code postal / Código postal / Postal code*

**País:**

*Pays / País / Country*

**Telèfon:**

*Téléphone / Teléfono / Telephone*

**Fax:**

*Fax / Fax / Fax*

**Adreça electrònica:**

*Adresse électronique / Dirección electrónica / E-mail*

**2. Identificació de l'EEAM\*:**

*Identification de l'EEAM / Identificación de la EEAM / Details of the EEAM*

**Adreça de l'apartament:**

*Adresse appartement / Dirección apartamento / Address apartment*

**Número de l'apartament:**

*Numéro de l'appartement / Número de apartamento / Apartment number*

*\* empresa d'explotació d'apartaments moblats per a vacances / entreprise d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances / empresa de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones / company of exploitation of apartments furnished for vacations*

**3. Data d'entrada:**

*Date d'entrée / Fecha de entrada / Entry date*

**Data de sortida:**

*Date de sortie / Fecha de salida / Departure date*

**4. Motiu de la reclamació**

*Motif de la réclamation / Motivo de la reclamación / Cause of complaint*

**5. Documentació adjunta**

*Documents annexés / Documentación adjunta / Documents included*

**6. Data i signatura**

*Date et signature / Fecha y firma / Date and signature*



Govern d'Andorra  
Departament de Turisme

**A0001-09**

### Full oficial de reclamacions

Apartaments moblats per a vacances

#### 1. Nom i cognoms del reclamant:

*Prénom et nom du réclamant / Nombre y apellidos del reclamante / Name and surname of the claimant*

#### Passaport o DNI:

*Passeport ou carte nationale d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card*

#### Nacionalitat:

*Nationalité / Nacionalidad / Nationality*

#### Adreça:

*Adresse / Dirección / Address*

#### Ciutat:

*Ville / Ciudad / City*

#### Codi Postal:

*Code postal / Código postal / Postal code*

#### País:

*Pays / País / Country*

#### Telèfon:

*Téléphone / Teléfono / Telephone*

#### Fax:

*Fax / Fax / Fax*

#### Adreça electrònica:

*Adresse électronique / Dirección electrónica / E-mail*

#### 2. Identificació de l'EEAM\*:

*Identification de l'EEAM / Identificación de la EEAM / Details of the EEAM*

#### Adreça de l'apartament:

*Adresse appartement / Dirección apartamento / Address apartment*

#### Número de l'apartament:

*Numéro de l'appartement / Número de apartamento / Apartment number*

*\* empresa d'exploitació d'apartaments moblats per a vacances / entreprise d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances / empresa de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones / company of exploitation of apartments furnished for vacations*

#### 3. Data d'entrada:

*Date d'entrée / Fecha de entrada / Entry date*

#### Data de sortida:

*Date de sortie / Fecha de salida / Departure date*

#### 4. Motiu de la reclamació

*Motif de la réclamation / Motivo de la reclamación / Cause of complaint*

#### 5. Documentació adjunta

*Documents annexés / Documentación adjunta / Documents included*

#### 6. Data i signatura

*Date et signature / Fecha y firma / Date and signature*

Còpia per al reclamant / Copie pour le réclamant / Copia para el reclamante / Copy for the claimant



Govern d'Andorra  
 Departament de Turisme

**A0001-09**

**Full oficial de reclamacions**  
 Apartaments moblats per a vacances

<b>1. Nom i cognoms del reclamant:</b> <i>Prénom et nom du réclamant / Nombre y apellidos del reclamante / Name and surname of the claimant</i>		
<b>Passaport o DNI:</b> <i>Passeport ou carte nationale d'identité / Pasaporte o DNI / Passport or identity card</i>	<b>Nacionalitat:</b> <i>Nationalité / Nacionalidad / Nationality</i>	
<b>Adreça:</b> <i>Adresse / Dirección / Address</i>	<b>Ciutat:</b> <i>Ville / Ciudad / City</i>	
<b>Codi Postal:</b> <i>Code postal / Código postal / Postal code</i>	<b>País:</b> <i>Pays / País / Country</i>	<b>Telèfon:</b> <i>Téléphone / Teléfono / Telephone</i>
<b>Fax:</b> <i>Fax / Fax / Fax</i>	<b>Adreça electrònica:</b> <i>Adresse électronique / Dirección electrónica / E-mail</i>	

<b>2. Identificació de l'EEAM*:</b> <i>Identification de l'EEAM / Identificación de la EEAM / Details of the EEAM</i>	
<b>Adreça de l'apartament:</b> <i>Adresse appartement / Dirección apartamento / Address apartment</i>	<b>Número de l'apartament:</b> <i>Numéro de l'appartement / Número de apartamento / Apartment number</i>

\* empresa d'explotació d'apartaments moblats per a vacances / entreprise d'exploitation d'appartements meublés pour des vacances / empresa de explotación de apartamentos amueblados para vacaciones / company of exploitation of apartments furnished for vacations

<b>3. Data d'entrada:</b> <i>Date d'entrée / Fecha de entrada / Entry date</i>	<b>Data de sortida:</b> <i>Date de sortie / Fecha de salida / Departure date</i>
---	---

<b>4. Motiu de la reclamació</b> <i>Motif de la réclamation / Motivo de la reclamación / Cause of complaint</i>

<b>5. Documentació adjunta</b> <i>Documents annexés / Documentación adjunta / Documents included</i>	<b>6. Data i signatura</b> <i>Date et signature / Fecha y firma / Date and signature</i>

Còpia per l'establiment / Copie pour l'établissement / Copia para el establecimiento / Copy for the establishment