

Der Verlag European City Guide, hat als Beweis für Zuverlässigkeit und Qualität an unsere Kunden, am 1. Januar 2005 einen Kundenverteidiger-Service eingerichtet, unter dem Namen European City Guide Defensor del Cliente, S.L.

Es wurde der Rechtsanwalt D. JOSÉ MARÍA MARÍN MITJANS ernannt.

Falls Sie Reklamationen über unseren Service haben und bei unserem Kundenservice bereits reklamierten, aber der Meinung sind, daß die Antwort nicht korrekt war, können Sie sich an unseren Kundenverteidiger wenden.

Die Reklamationen können entweder über das Internet gemacht werden service@DefClientECG.com oder per Post an den Defensor Del Cliente de European City Guide., Apartado de correos 12004, 08080 Barcelona, aber nur mit dem entsprechenden Formular, daß Sie auf unserer Website www.DefClientECG.com finden.

Die Reklamationen können auf Englisch, Französisch oder Spanisch gemacht werden, doch nur unter Benutzung des entsprechenden Formulars.

Das Schreiben muß folgende Daten enthalten:

- Vorname und Nachname, Ausweisnummer, Anschrift und Kundennummer
- Detaillierte und klare Beschreibung der Reklamation

Der Kundenverteidiger wird Ihnen maximal innerhalb von 3 Monaten antworten.

Falls Sie innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort erhalten haben oder mit der Antwort nicht einverstanden sind, können Sie wunschgemäß weitere Reklamationen bei der Rechts- oder der Verwaltungs Behörden einreichen.

Die Entscheidung des Kundenverteidigers ist für EUROPEAN CITY GUIDE bindend.

Falls der Kundenverteidiger während dieses Zeitraums, davon in Kenntnis gesetzt wird, daß eine weitere Reklamation an eine Behörde oder an das Gericht eingelegt wurde, geht der Kundenverteidiger davon aus, daß der Kunde auf seine Intervention verzichtet und der Fall, mit vorheriger Kurzmitteilung an den Kunden für welchen Weg er sich entscheidet, wird abgelegt.

Kontakt:

Defensor Del Cliente de European City Guide
Don José María Marín Mitjans
Apartado de correos 12004
08080 Barcelona

E- mail: service@DefClientECG.com

Url: www.DefClientECG.com