

La maison d'édition European City Guide, en gage de sérieux et de qualité acquis vis à vis de ses clients, a créé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 un service externe du défenseur du client, dénommé European City Guide. Défenseur du client, S.L.

Il a été désigné comme tel l'avocat D.José María Marín Mitjans.

Si vous avez fait une réclamation concernant notre prestation à travers notre service clientèle et considérez que la réponse n'a pas été satisfaisante, vous pourrez vous adresser à notre défenseur du client.

Cette réclamation pourra se réaliser par courrier électronique au [service@DefclientECG.com](mailto:service@DefclientECG.com) ou par voie postale au Défenseur du Client de European City Guide. Apartado de correos 12004, 08080 Barcelona, au moyen du formulaire que vous trouverez ci-joint sur [www.DefClientECG.com](http://www.DefClientECG.com).

Les réclamations pourront être effectuées en anglais, français ou en espagnol utilisant le formulaire correspondant.

Si vous souhaitez le faire par écrit, devront être fournis :

- Noms et prénoms, copie de la pièce d'identité, adresse et numéro de client.
- Détail clair et concis des faits qui ont motivé votre réclamation.

Le défenseur du client répondra dans un délai de 3 mois.

Si vous n'avez pas reçu de réponse dans le délai précité ou si vous contestez la réponse donnée, vous pourrez effectuer la réclamation devant l'organisme judiciaire ou administratif que vous considèrerez opportun.

Les décisions du défenseur du client obligeront l'entreprise European City Guide.

Si le défenseur du client apprenait que le client aurait déposé une autre réclamation devant un autre organisme ou au tribunal durant la période des trois mois, il estimera que le client renonce à son intervention. Il classera par conséquent l'affaire en avisant préalablement le client pour savoir quelles solutions seront envisagées.

#### Contact :

Defensor del Client de European City Guide.  
Don José María Marín Mitjans  
Apartado de correos 12063  
08080 Barcelona

E- mail: [ervice@DefClientECG.com](mailto:service@DefClientECG.com)  
Url: [www.DefClientECG.com](http://www.DefClientECG.com)