

CONSEJOS PARA EL PEREGRINO

ELECCIÓN DEL CALZADO

El calzado debe ser elegido con sumo cuidado para asegurarse de que es cómodo, adaptado a la persona y a la estación del año en la que se va a realizar el Camino. Antes de la compra del calzado debemos atender a la información que se ofrece en el etiquetado.

La etiqueta debe informar sobre el material utilizado en la fabricación de tres partes del calzado: El empeine, el forro interior y la plantilla, y la suela.



Los símbolos correspondientes al material utilizado son los siguientes:

- Cuero:** piel de algún animal curtida.
- Cuero untado:** cuero que tiene la superficie recubierta con una capa de untura o contrapegada que no supera un tercio del espesor, pero que es superior a 0,15mm.
- Textil:** materiales textiles, tanto naturales como sintéticos.
- Otros materiales:** materiales diferentes a los anteriormente mencionados.

OJO CON EL SOL

La acción directa de los rayos solares sobre la piel y los ojos sin protección adecuada puede producir quemaduras solares. Para prevenirlas debemos evitar la exposición solar directa, sobre todo en las horas de mayor intensidad, y seguir las siguientes recomendaciones:

1. Emplear sombrero o gorra.
2. Usar cremas solares y labiales con filtros solares (FPS), al menos de factor de protección 20. El FPS está en relación con el tiempo que podemos exponernos al sol sin riesgo de quemaduras. Cuanto más alto es el FPS, más alta es la protección frente a los rayos solares.

Clasificación de los FPS:

Bajo	2-4-6	Alto	15-20-25	Ultra	50+
Medio	8-10-12	Muy alto	30-40-50		

Para conseguir el máximo efecto de las cremas de protección solar, es necesario:

- Elegir la crema y el índice de protección solar adecuado al tiempo de exposición y el tipo de piel.
- Extender la crema sobre la piel seca, al menos treinta minutos antes de exponerse al sol.
- Aplicar una capa abundante de crema, asegurándose que se ha extendido por toda la piel expuesta (no olvidarse de las orejas).
- Utilizar protección solar aunque esté nublado.

3. Utilizar gafas de sol que protejan de las radiaciones solares. Para asegurarnos de la calidad de las lentes debemos comprobar que llevan marcado CE (certifica que en su fabricación se han seguido los estándares de conformidad establecidos por la UE). Además, debemos elegir el tipo de filtro solar de las lentes más adecuado al uso que le vamos a dar.

CATEGORÍA	Luminosidad solar	Absorción visible	Teñido	Indicación
0	MUY BAJA	<20%	Muy ligero	Confort y estética
1	BAJA	20-57%	Ligero	Caminar por la ciudad
2	MEDIA	57-82%	Medio	Tennis, golf, pasear, bicicleta
3	FUERTE	82-92%	Oscuro	Playa, montañismo, algunos deportes acuáticos, zonas de sol en verano
4	MUY FUERTE	92-98%	Muy oscuro	Alta montaña, deportes acuáticos

PARA EVITAR LA SALMONELOSIS, rechace los alimentos preparados o aperitivos que se encuentren sobre la barra de los establecimientos, a temperatura ambiente y sin la adecuada protección que evite su contaminación.

CONSEILS AU PÈLERIN

CHOIX DES CHAUSSURES

Les chaussures doivent être choisies avec le plus grand soin et en s'assurant qu'elles sont confortables et adaptées à la personne et à la saison pendant laquelle le Chemin sera parcouru. Avant d'acheter les chaussures, il convient de lire les informations qui sont données sur l'étiquette.

L'étiquette doit contenir des informations sur le matériau employé dans la fabrication de trois parties de la chaussure : la tige, la doublure et la semelle de propreté, de même que la semelle extérieure.



Les symboles correspondant au matériau employé sont les suivants :

- Cuir:** peau animale tannée.
- Cuir enduit:** cuir dont la surface est recouverte d'une couche d'enduction ou contrecollée ne dépassant pas un tiers de l'épaisseur mais toujours supérieure à 0,15 mm.
- Textile:** matériaux textiles aussi bien naturels que synthétiques.
- Autres matériaux:** matériaux autres que ceux mentionnés auparavant.

ATTENTION AU SOLEIL

Sans une protection appropriée, l'action directe des rayons du soleil sur la peau et les yeux peut produire des coups de soleil. Afin de prévenir ces derniers, il est nécessaire d'éviter l'exposition au rayonnement solaire direct, en particulier aux heures pendant lesquelles l'intensité de celui-ci est la plus grande, et d'observer les recommandations suivantes :

1. Porter un chapeau ou une casquette.
2. Employer des crèmes solaires et labiales contenant des filtres solaires, d'un facteur de protection solaire (FPS) 20 au minimum. La valeur FPS est calculée en fonction du temps pendant lequel la personne peut être exposée au soleil sans risque de brûlures. Plus le FPS est élevé, plus la protection contre les rayons du soleil est bonne.

Classification des FPS :

Bas	2-4-6	Haut	15-20-25	Ultra	50+
Moyen	8-10-12	Très haut	30-40-50		

Pour optimiser l'effet des crèmes de protection solaire, il est nécessaire :

- De choisir la crème et le facteur de protection solaire adéquats pour la durée de l'exposition et le type de peau.
- D'étendre la crème sur la peau sèche au moins trente minutes avant de s'exposer au soleil.
- D'appliquer une couche abondante de crème en s'assurant d'étendre celle-ci sur toute la peau exposée (sans oublier les oreilles).
- D'utiliser une protection solaire même si le ciel est nuageux.

3. Porter des lunettes de soleil protégeant du rayonnement solaire. Pour garantir la qualité des verres, il est nécessaire de s'assurer que ces derniers portent la marque CE (qui certifie que leur fabrication satisfait aux normes de conformité imposées par l'UE). Il est par ailleurs impératif de choisir le type de filtre solaire des verres le plus approprié pour l'usage qui doit en être fait.

CATÉGORIE	Luminosité solaire	Absorption visible	Teinte	Indication
0	TRÈS FAIBLE	<20%	Très légère	Confort et esthétique
1	FAIBLE	20-57%	Léger	Circuler en ville
2	MOYENNE	57-82%	Moyenne	Tennis, golf, ballade, bicyclette
3	FORTE	82-92%	Sombre	Plage, montagne, certains sports nautiques, zones de soleil en été
4	TRÈS FORTE	92-98%	Très sombre	Haute montagne, sports nautiques

POUR ÉVITER LA SALMONELLOSE, refuser les aliments préparés ou les apéritifs présentés sur le comptoir des établissements, à la température ambiante et sans une protection appropriée permettant d'éviter leur contamination.

TIPS FOR PILGRIMS

CHOICE OF FOOTWEAR

Footwear should be chosen with extreme care to ensure it is comfortable, adapted to the person and to the season of the year when the Route is to be walked. Before buying footwear, we should pay attention to the information offered on the labels.

The label should inform us about the material used in the production of the three parts of the footwear: The instep, the inner lining and the sole.



The following symbols correspond to the material used:

- Leather:** tanned animal hide.
- Coated leather:** leather whose surface is lined with a layer of coating or laminate that does not exceed a third of its thickness, but more than 0.15 mm.
- Textile:** textile materials, both natural and synthetic ones.
- Other materials:** materials different from those mentioned above.

CAREFUL WITH THE SUN

The direct effect of the sun's rays on skin and eyes without suitable protection can cause sunburn. To prevent this, we should avoid direct exposure to the sun, especially at times when it is at its strongest, and follow the recommendations below:

1. Use a hat or cap.
2. Use sun and lip cream with sun filters (SPF), with at least protection factor 20. SPF is related to the time we can expose ourselves to the sun without the risk of sunburn. The higher the SPF, the greater the protection against the sun.

SPF Classification:

Low	2-4-6	High	15-20-25	Ultra	50+
Medium	8-10-12	Very high	30-40-50		

The following is necessary to achieve the maximum effect from sun cream protection:

- Choose a cream and level of sun protection suited to the time of exposure and the type of skin.
- Apply the cream over dry skin at least thirty minutes before exposure to the sun.
- Apply an extensive level of cream, being sure it is spread over all of the exposed skin (not forgetting your ears).
- Use sun protection even if it is cloudy.

3. Use sunglasses that give protection from solar radiation. To ensure the quality of the lens, we should check that they have the CE marking (certifying that agreed standards established by the EU have been followed in their production). We should also choose lens sun filters that are best suited to the use we are going to give them.

CLASS	Sunlight	Light absorption	Tint	Indication
0	VERY LOW	<20%	Very light	Comfort and appearance
1	LOW	20-57%	Light	Walking in the town
2	MEDIUM	57-82%	Medium	Tennis, golf, walking, bicycle
3	STRONG	82-92%	Dark	Beach, climbing, some water sports, sun spots in summer
4	VERY STRONG	92-98%	Very dark	High mountains, water sports

TO PREVENT SALMONELLA, avoid prepared food or snacks situated on the counter in establishments at ambient temperature and without suitable protection to prevent food poisoning.

RATSCHLÄGE FÜR PILGER

AUSWAHL DES SCHUHWERKS

Das Schuhwerk muss sehr sorgfältig ausgewählt werden, um sicherzustellen, dass es bequeme Schuhe sind, passend für den Pilger und auch für die Jahreszeit in welcher der Jakobsweg eingeschlagen wird. Bevor wir uns Schuhe kaufen, müssen wir die Information auf der Etikettierung beachten.

Das Etikett muss Auskunft geben über das Material, das bei der Herstellung der Bestandteile eines Schuhs verwendet worden ist. Schuhs setzen sich aus drei Bestandteilen zusammen: dem Obermaterial, der Futter- und Decksohle, sowie der Laufsohle.



Es werden folgende Symbole zur Materialkennzeichnung verwendet:

- Leder:** gegerbte Tierhaut.
- Beschichtetes Leder:** Leder deren Oberfläche beschichtet oder überklebt wird. Diese Beschichtung erreicht nicht ein Drittel der Dicke des Leders, liegt aber über 0,15 mm.
- Textilien:** natürliche und synthetische Textilien.
- Sonstiges Material:** andere Stoffe, mit Ausnahme der oben erwähnten.

VORSICHT MIT DER SONNE

Der direkte Einfluss der Sonnenstrahlung auf Haut und Augen kann ohne geeigneten Schutz einen Sonnenbrand hervorrufen. Zur Vorbeugung müssen wir es vermeiden, uns direkt der Sonne auszusetzen, vor allem zur Mittagszeit, und folgende Empfehlungen befolgen:

1. Einen Hut oder eine Mütze benutzen.
2. Sonnenschutzmittel und Lippencreme mit Sonnenschutzfilter (FPS) benutzen, mindestens mit einem Lichtschutzfaktor 20. Der FPS sagt uns wie lange wir der Sonne ausgesetzt sein können ohne das Risiko eines Sonnenbrands einzugehen. Je höher der FPS, desto höher ist der Schutz vor der Sonnenstrahlung.

Klassifizierung der FPS:

Niedrig	2-4-6	Hoch	15-20-25	Ultra	50+
Mittel	8-10-12	Sehr hoch	30-40-50		

Um mit einer Sonnenschutzcreme die höchste Wirkung zu erzielen, ist Folgendes zu beachten:

- Die Creme und der Sonnenschutzfaktor muss je nach Hauttyp und der Dauer des Sonnenbads ausgewählt werden.
- Die Creme auf der trockenen Haut auftragen, mindestens dreißig Minuten bevor wir uns der Sonne aussetzen.
- Die Creme großzügig auftragen und sicherstellen, dass alle Körperteile geschützt sind die der Sonne ausgesetzt werden (auch die Ohren nicht vergessen).
- Auch wenn es bewölkt ist, sollte man sich vor der Sonne schützen.

3. Eine Sonnenbrille benutzen, um die Augen vor dem schädlichen Sonnenlicht zu schützen. Um sicherzustellen, dass die Gläser qualitativ hochwertig sind, muss darauf geachtet werden, dass das CE-Abzeichen geführt wird (dies bescheinigt, dass bei der Herstellung die Standards der EU beachtet wurden). Außerdem sollte der Schutzfilter der Gläser auch je nach Aktivität ausgewählt werden.

KATEGORIE	Lichtstärke	Absorption	Färbung	Verwendung
0	SEHR GERING	<20%	Sehr leicht	Komfort und Mode
1	GERING	20-57%	Leicht	Stadtspaziergang
2	MITTEL	57-82%	Mittel	Tennis, Golf, Spazieren, Radfahren
3	STARK	82-92%	Dunkel	Strand, Bergsteigen, evtl. Wassersport, im Sommer in sehr sonnigen Gegenden
4	SEHR STARK	92-98%	Sehr dunkel	Hochgebirge, Wassersport

UM EINER SALMONELLOSE, aus dem Weg zu gehen, verzehren Sie keine zubereiteten Lebensmittel oder Snacks die sich in den Restaurants oder Kneipen auf der Route befinden, nicht gekühlt oder gewärmt werden und nicht ausreichend abgedeckt oder geschützt sind.

Caminante,
sí hay camino



El consumidor hace el camino

The consumer
leads the way
Le pèlerin est
consommateur
Der Verbraucher
auf dem Jakobsweg



El consumidor hace el camino



Los consumidores gozan de una protección especial respecto a su salud, seguridad, intereses económicos e información, y para garantizarla existen las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), donde el Consumidor puede acudir para ser asesorado en temas de consumo o tramitar una reclamación motivada por la existencia de un conflicto derivado de una compra o contratación de servicio.

LAS COMPRAS DEL PEREGRINO

En los comercios, el horario de apertura y cierre estará expuesto en una zona visible desde el exterior del establecimiento.

Los precios deben estar siempre indicados, sin que tengamos que pedir información al respecto al vendedor, y deben comprender la cantidad total a satisfacer, incluido el IVA. En su caso, se indicará además el precio por unidad de medida (litro, Kg, m², m³, docena, etc.)

El comerciante está obligado a informar sobre los medios de pago admitidos, por ejemplo, sobre la posibilidad de pagar con tarjetas, en cuyo caso éstas podrán utilizarse igualmente en periodo de rebajas.

Los productos deben indicar en su etiqueta todos los aspectos relativos a la identificación del fabricante, composición, modo de uso y, en su caso, fecha de caducidad o consumo preferente.

Es importante informarse bien de las condiciones de devolución de los productos. El comerciante no está obligado a aceptar cambios que no se deban a defectos en los productos, salvo que en su publicidad así lo contemple.

Debemos comprobar, antes de pagarlo, que el producto está en perfectas condiciones; solicitando, en su caso, el sellado de la garantía. El vendedor debe entregar al consumidor un ticket de compra o factura, que será imprescindible presentar en caso de tener que formular una reclamación.

¿CÓMO RECLAMAR?

Ante cualquier problema, debemos intentar solucionarlo directamente con el establecimiento. Si el acuerdo no es posible, podemos solicitar las Hojas de reclamaciones, que entregaremos en la OMIC más cercana.

UNA PARADA PARA COMER

Los bares, cafeterías y restaurantes son establecimientos públicos, a los que se puede acceder libremente, estando prohibida cualquier práctica discriminatoria injustificada.

No pueden consumirse en los restaurantes o cafeterías otras comidas o bebidas que las que allí se sirvan, salvo que el establecimiento lo autorice.

Los restaurantes han de indicar, tanto en el interior como en el exterior, los precios de los diferentes platos y vinos que componen sus cartas, así como de los menús, y en especial, del "Menú de la Casa", si lo ofrecen. Los precios incluyen el importe del servicio y todos los impuestos, a excepción del IVA, que podrá consignarse de forma separada.

El "Menú de la Casa" generalmente incluye platos típicos de la zona. Los platos que lo componen han de ofrecerse bajo un precio único, que estará debidamente anunciado. El cliente que solicite un Menú deberá pagar íntegramente el precio establecido, aunque renuncie a consumir alguno de los componentes del mismo.

Los restaurantes están obligados a entregar factura en la que se detallen los distintos conceptos con sus precios por separado, excepto en el Menú de la Casa, en el que se indicará sólo el precio total.

Los establecimientos de hostelería deben contar con servicios sanitarios a disposición de sus clientes, independientes para señoras y caballeros, en perfecto estado de funcionamiento y limpieza.

EL DESCANSO DEL PEREGRINO

Todos los establecimientos están obligados a dar amplia publicidad a los precios de sus servicios y prestaciones. En el momento de formalizar la admisión del cliente en los alojamientos turísticos, los establecimientos han de entregar una hoja informativa en la que se recojan, además de los datos identificativos de los mismos, el número de la unidad de alojamiento, su capacidad y precio, así como día de entrada y, si es posible, de salida, y la hora límite para abandonar el alojamiento. Esta hoja ha de ser firmada por el cliente.

Al abonar el servicio, el establecimiento debe entregar una factura en la que se desglosarán los servicios prestados por días y conceptos.

HOJAS DE RECLAMACIONES

Todos los establecimientos han de disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario, que una vez cumplimentadas, deberán ser entregadas por éste en el Servicio de Turismo de la Comunidad Autónoma, o en la OMIC más cercana.

The consumer leads the way



All consumers in Spain enjoy special protection of their health, personal safety, economic interests and access to reliable information, and in order to guarantee this legal right the Consumer Information Offices (Oficinas de Información al Consumidor, or OMIC) have been set up. These facilities are available to all consumers seeking advice on consumer-related issues and on how to file a complaint arising from a conflict with a merchant over a purchase of goods and services.

PILGRIMS AND THEIR PURCHASES

The opening hours for all establishments should be posted in a conspicuous place and visible from the outside.

Prices must always be marked in such a way that customers need not ask the merchant for the price of an item. The price marked should indicate the total purchase price, including V.A.T. For certain items, the price per unit (liter, kg, m², m³, dozen, and so on) must also be marked along with the total price.

The merchant must also inform consumers about the accepted ways of payment. Should the merchant accept payment by credit card, for instance, consumers may also use this same method of payment even during sales periods.

The product labels must state all pertinent information about the manufacturer, such as the manufacturer's name, what the product is made of, how it is to be used, and also, if applicable, the sell-by date or expiration date.

Consumers should ask what the merchant's policy is for returns, since merchants are under no obligation to accept returned goods unless they are defective or unless the merchants' advertising material indicates that they accept returns.

Before paying for an item, consumers should ensure that the product they are purchasing is in perfect condition, and if the product is guaranteed they should ask for the warranty. All merchants must provide consumers with a receipt or invoice, which will be indispensable when filing a complaint.

HOW TO FILE A COMPLAINT

When faced with a consumer-related problem, the first step is to attempt to reach an agreement with the establishment directly, and if this proves impossible, then the consumer may ask for one of the Official Complaint Forms (Hojas de reclamaciones), which should then be filed at the nearest OMIC.

A STOP FOR LUNCH ALONG THE WAY

All bars, coffee shops and restaurants are public establishments which any person may freely enter. Any kind of discriminatory action in this respect is strictly forbidden by law.

Consumers may not, however, enter one of these establishments and consume food or drinks which they have purchased elsewhere, unless authorized by the establishment.

All restaurants must post the prices of the different dishes and wines on their menus both inside and outside their establishments, as well as the prices of the fixed-price daily specials, or menus in Spanish, and especially the House Special, or Menú de la Casa, when available. All prices posted are inclusive of service and taxes, with the exception of V.A.T., which may be added on separately.

The Menú de la Casa generally features dishes typical of the area where served. The dishes that make up the menú must be offered at a single, properly posted price. All customers who order one of these menus must pay the full price whether or not they eat all or only one of the dishes.

All restaurants are required by law to provide customers with a bill on which the various items consumed are listed separately, except for the Menú de la Casa, which will be listed as a single item.

The bars, coffee shops and restaurants must provide their customers with toilets. There must be separate toilets for men and women, and they should be in a perfect state of operation and cleanliness.

ALL PILGRIMS MUST REST FOR THE NIGHT

All establishments which offer accommodation for tourists are required to post a list of their services and facilities in a number of places. When completing guest registration in one of these establishments, the guest must be provided with a written information sheet that includes the establishment's name and other data that serve to identify it, the room number the guest is to occupy, the number of occupants of the room, the price per night, and the check-out time, as well as the date of arrival and, whenever possible, the date of departure. This information sheet must be signed by the guest.

Upon checking out of the establishment, the guest must be given a complete bill on which all services rendered must be itemized separately day by day.

OFFICIAL COMPLAINT FORMS

All establishments are required to make Official Complaint Forms (Hojas de Reclamaciones) available to the guests. Once these forms are completed, they must be filed with the Castilla y León Tourism Service (Servicio de Turismo de la Comunidad Autónoma), or with the nearest OMIC.

Le pèlerin est consommateur



La santé, la sécurité, les intérêts économiques et l'information du consommateur font l'objet d'une protection spéciale qui est assurée grâce à l'existence des Oficinas de Información al Consumidor (OMIC, Bureaux d'Information du Consommateur), auxquels ce dernier peut faire appel pour être conseillé en matière de consommation ou introduire une réclamation en cas de conflit dérivé de l'achat d'un produit ou de la prestation d'un service.

LES ACHATS DU PÈLERIN

Les commerces affichent leurs horaires d'ouverture et de fermeture à un endroit visible de l'extérieur de l'établissement.

Les prix doivent toujours être indiqués de manière à ce qu'il ne soit pas nécessaire de s'en informer auprès du vendeur, et doivent spécifier la somme totale à payer, TVA comprise. Le cas échéant, le prix par unité de mesure (litre, kg, m², m³, douzaine, etc.) sera également mentionné.

Le commerçant est tenu d'informer des modes de paiement admis, par exemple s'il accepte les paiements par cartes bancaires, dans lequel cas ces dernières pourront également être utilisées en période de soldes.

L'étiquette des produits doit faire état de toutes les informations relatives à l'identification du fabricant, la composition, l'emploi et, le cas échéant, la date de péremption ou de consommation recommandée du produit.

Il est important de bien s'informer des conditions dans lesquelles les produits peuvent être rendus. Le commerçant n'est pas tenu d'échanger les produits si ceux-ci ne présentent pas de défauts, sauf s'il le stipule dans sa publicité.

Avant de payer, il est nécessaire de s'assurer que le produit est en parfait état, et d'exiger le cas échéant l'apposition du cachet de l'établissement sur le bon de garantie. Le vendeur a l'obligation de remettre au consommateur un ticket d'achat ou une facture, qu'il est indispensable de présenter en cas de réclamation.

COMMENT RÉCLAMER ?

En cas de problème, il est préférable de tenter de trouver directement une solution avec l'établissement. Si aucun accord n'est possible, il convient alors d'exiger les Hojas de reclamaciones (Formulaires de réclamation) et de présenter ceux-ci dûment complétés à l'OMIC le plus proche.

UN ARRÊT POUR SE RESTAURER

Les bars, cafétérias et restaurants sont des établissements publics auxquels les personnes peuvent accéder librement, et toute pratique discriminatoire injustifiée y est interdite.

Dans les restaurants ou cafétérias, il n'est pas permis de consommer d'autres aliments ou boissons que ceux qui y sont servis, sauf si l'établissement l'autorise.

Les restaurants sont tenus d'indiquer, à l'intérieur tout comme à l'extérieur de l'établissement, les prix des différents plats et vins qui composent leurs cartes, ainsi que ceux des menus et, en particulier, du « Menu du Jour », s'ils proposent ce dernier. Les prix incluent le montant du service et toutes les taxes, à l'exception de la TVA, qui peut être facturée séparément.

Le « Menú de la Casa » (Menu du Jour) comprend généralement des plats typiques de la région. Les plats qui le composent doivent être proposés à un prix unique qui doit être clairement indiqué. Le client qui commande un Menu est tenu de payer intégralement le prix fixé, même s'il renonce à consommer l'un ou l'autre des composants de celui-ci.

Les restaurants ont l'obligation de remettre une facture spécifiant individuellement les différents éléments facturés et leurs prix

correspondants, sauf dans le cas du Menu du Jour, où seul le prix total doit être indiqué.

Les établissements de restauration doivent être équipés de toilettes à la disposition de leurs clients, indépendantes pour les femmes et les hommes, et en parfait état de fonctionnement et de propreté.

LE REPOS DU PÈLERIN

Tous les établissements sont tenus d'afficher de façon visible les prix de leurs services. Au moment de la formalisation de l'admission du client dans les hébergements touristiques, les établissements doivent remettre au client une fiche d'information indiquant, en plus des données d'identification de ce dernier, le numéro de l'unité d'hébergement, sa capacité et son prix, ainsi que la date d'arrivée et, si possible, celle de départ, et l'heure limite d'abandon de l'hébergement. Cette fiche doit être signée par le client.

Au moment du paiement du service, l'établissement doit remettre une facture contenant le détail des services fournis par dates et natures.

FORMULAIRES DE RÉCLAMATION

Tous les établissements sont tenus de mettre des « Hojas de Reclamaciones » (Formulaires de réclamation) à la disposition du client. Les formulaires dûment complétés sont à déposer par le client au Service de Tourisme de la Communauté Autonome, ou encore à l'OMIC le plus proche.

Der Verbraucher auf dem Jakobswe



Die Verbraucher genießen einen besonderen Schutz ihrer Gesundheit, Sicherheit, wirtschaftlichen Interessen und Informationsrechte, und um diesen Schutz zu gewährleisten gibt es die Verbraucherinformationsstellen (Oficinas de Información al Consumidor – OMIC), wo sich die Verbraucher in Verbraucherfragen beraten lassen können oder auch eine Reklamation in die Wege leiten können, soweit sich diese auf eine Streitigkeit bezieht, die sich aus dem Kauf einer Ware oder einer Dienstleistung ergibt.

DIE EINKÄUFE EINES PILGERS

In den Geschäften sind die Öffnungszeiten so auszuhängen, dass sie auch von außerhalb des Geschäfts aus eingesehen werden können.

Die Preise müssen so angegeben werden, dass wir den Verkäufer nicht danach fragen müssen. Außerdem muß immer der Gesamtpreis angegeben werden, einschließlich Mehrwertsteuer. Gegebenenfalls ist auch der Preis pro Maßeinheit (Liter, kg, m², m³, Dutzend, usw.) angegeben werden

Der Händler ist verpflichtet über die bestehen Zahlungsmöglichkeiten Auskunft zu erteilen, zum Beispiel über die Möglichkeit mit Karte zu bezahlen. Ist Letzteres der Fall, so müssen die Karten auch zur Zahlung bei Schlussverkäufen zugelassen sein.

Die Waren müssen auf ihrem Etikett alle Informationen wie Daten des Herstellers, Zusammensetzung, Gebrauchssart und, gegebenenfalls, Verfallsdatum oder Verbrauchsdatum angeben.

Es ist wichtig sich gut über die Umtauschbedingungen der gekauften Waren zu informieren. Der Händler ist nicht verpflichtet die Ware umzutauschen wenn die Ware keine Mängel aufweist, es sei denn, in der Werbung wurde auf dieses Recht hingewiesen.

Beim Kauf sollten Sie, bevor Sie bezahlen, nachprüfen, ob das Produkt einwandfrei und, gegebenenfalls, ein ausgefülltes Garantiezertifikat verlangen. Der Verkäufer muss dem Verbraucher einen Kassenzettel oder eine Rechnung aushändigen, die für eine Reklamation unabdinglich sind.

WIE WIRD REKLAMIERT?

Immer wenn ein Problem auftritt sollten Sie zuerst versuchen die Angelegenheit direkt im Geschäft zu lösen. Ist keine Einigung möglich, so können Sie bei der nächstliegenden OMIC Reklamationsbögen (Hojas de reclamaciones) verlangen.

EINE PAUSE ZUM ESSEN

Die Kneipen, Cafeterias und Restaurants sind öffentliche Lokale zu denen jeder freizeug Zugang hat. Ungerechtfertigte Diskriminierungen sind verboten.

In den Restaurants und Cafeterias dürfen nur die Lebensmittel und Getränke verzehrt werden die dort serviert worden sind, es sei denn, die Geschäftsleitung hat etwas anderes erlaubt.

Die Restaurants sind verpflichtet sowohl innerhalb als auch außerhalb des Lokals die Preise der Gerichte und der Weine anzugeben die in ihrer Speisekarte geführt werden, sowie die ihrer Menüs und im Besonderen ihres „Menüs des Hauses“, wenn es denn angeboten wird. Die Preise sind inklusive Bedienung und Steuern, mit Ausnahme der Mehrwertsteuer, die auch separat angegeben werden kann.

Das "Menü des Hauses" besteht normalerweise aus typischen Gerichten aus der Region. Im Augenblick des Eincheckens der Gäste in Touristikanlagen sind die Hotels verpflichtet dem Gast ein Informationsblatt auszuhändigen. Auf diesem Blatt muss, neben den Daten des Unternehmens, die Nummer des Hotelbetriebs angegeben werden, die Kapazität und die Preise, sowie der Tag der Anfahrt und, wenn möglich, der Tag der Abfahrt, sowie die Uhrzeit an dem das Hotelzimmer geräumt werden muss. Dieses Blatt sollte durch den Gast unterzeichnet werden.

Die Restaurants sind verpflichtet dem Gast eine Rechnung auszustellen in der die verschiedenen Speisen und Getränke

mit ihren jeweiligen Preisen einzeln aufgeführt werden, mit Ausnahme des Menüs des Hauses, wo nur der Gesamtpreis angegeben wird.

Im Hotel- und Gaststättengewerbe müssen die Lokale über getrennte Damen- und Herren-WCs für ihre Gäste verfügen. Die WCs müssen sauber sein und funktionieren.

DIE RUHEPAUSEN DES PILGERS

Alle Lokale sind verpflichtet die Preise ihrer Dienstleistungen bestmöglich bekanntzugeben. Im Augenblick des Eincheckens der Gäste in Touristikanlagen sind die Hotels verpflichtet dem Gast ein Informationsblatt auszuhändigen. Auf diesem Blatt muss, neben den Daten des Unternehmens, die Nummer des Hotelbetriebs angegeben werden, die Kapazität und die Preise, sowie der Tag der Anfahrt und, wenn möglich, der Tag der Abfahrt, sowie die Uhrzeit an dem das Hotelzimmer geräumt werden muss. Dieses Blatt sollte durch den Gast unterzeichnet werden.

Bei Bezahlung der Übernachtung muss das Hotel dem Gast eine Rechnung ausstellen in der die erbrachten Dienstleistungen nach Tagen und Leistungen einzeln aufgeführt werden.

REKLAMATIONSBÖGEN

Alle müssen über Reklamationsbögen verfügen, die von den Gästen verlangt werden können. Die Gäste können diese Bögen ausfüllen und dann bei der Tourismusbehörde der Landesregierung oder in der nächstgelegenen OMIC abgeben.

El consumidor hace el camino



Si tiene algún problema, puede acudir a la OFICINA DE CONSUMO de la Diputación de León, en horario de 10:00 a 13:00 h., en:

LEÓN, de lunes a viernes
Complejo San Cayetano
Ctra. de Carbajal, s/n
Tel. 987 085 042

PONFERRADA, miércoles
Edificio Diputación
C/ Río Urdiales, 21
Tel. 987 427 777

LA BAÑEZA, martes
Edificio de Servicios Múltiples,
C/ Doctor Palanca, s/n
Tel. 987 642 703

BEMBIBRE, jueves
Ayuntamiento
Plaza Mayor, 1
Tel. 987 510 001

e-mail: consumo@dipuleon.es
www.dipuleon.es/consumo

Información Turística de Castilla y León
Tel. 902 20 30 30

Oficina de Turismo de la Junta de Castilla y León en León
Tel. 987 237 082

Castilla y León Tourist Information Line
Tel. 902 20 30 30

Tourist Information Office in León, Junta de Castilla y León
Tel. 987 237 082

Si vous rencontrez l'un ou l'autre problème, adressez-vous au BUREAU DE LA CONSOMMATION de la Préfecture de León, ouvert de 10:00 à 13:00 h., à:

LEÓN, du lundi au vendredi
Complejo San Cayetano
Ctra. de Carbajal, s/n
Tel. 987 085 042

PONFERRADA, mercredi
Edificio Diputación
C/ Río Urdiales, 21
Tel. 987 427 777

LA BAÑEZA, mardi
Edificio de Servicios Múltiples,
C/ Doctor Palanca, s/n
Tel. 987 642 703

BEMBIBRE, jeudi
Ayuntamiento
Plaza Mayor, 1
Tel. 987 510 001

e-mail: consumo@dipuleon.es
www.dipuleon.es/consumo

Information Touristique de Castille et León
Tel. 902 20 30 30

Office du Tourisme du Gouvernement Régional de Castille et León à León
Tel. 987 237 082

Tourismus-Information Castilla y León
Tel. 902 20 30 30

Fremdenverkehrsbehörde der Landesregierung Castilla y León in León
Tel. 987 237 082



DIPUTACIÓN DE LEÓN



OFICINA DE CONSUMO