

# RÈGLEMENT DU DÉFENSEUR DU CLIENT D'EUROPEAN CITY GUIDE

## TITRE I

### DE L'INSTITUTION DU DÉFENSEUR DU CLIENT DE L'ENTREPRISE EUROPEAN CITY GUIDE, S.L.

**Article 1.-** Le présent Règlement définit et régit la fonction du DÉFENSEUR DU CLIENT de l'entreprise EUROPEAN CITY GUIDE, S.L. (dénommée ci - après EUROPEAN CITY GUIDE).

Le Défenseur du Client possèdera les caractéristiques et les fonctions établies dans les articles suivants :

**Article 2.-** Le Défenseur du Client a pour objet la sauvegarde des droits et intérêts des clients d'EUROPEAN CITY GUIDE contre les actions réalisées par l'entreprise pouvant être considérées comme contraires à la réglementation relative à la transparence et à la protection de la clientèle, et aux bonnes pratiques ou usages commerciaux, dans les limites et les conditions établies par le présent Règlement.

**Article 3.-** Tout client d'EUROPEAN CITY GUIDE aura le droit de porter à la connaissance du Défenseur du Client et de soumettre à sa décision toute réclamation qu'il estimera pertinente, selon les normes établies dans le présent Règlement.

**Article 4.-** Le Défenseur du Client sera un avocat en exercice.

Le Défenseur du Client devra être une personne ayant une rectitude commerciale et professionnelle, ainsi que des connaissances et une expérience appropriées à l'exercice de ses fonctions.

Le Défenseur du Client agira avec indépendance par rapport à EUROPEAN CITY GUIDE et avec une autonomie totale en matière de critères et de lignes directrices à appliquer dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

En ce sens, le Défenseur du Client ne pourra être lié à EUROPEAN CITY GUIDE par une relation professionnelle, de prestation de services ou tout autre lien de travail rémunéré, afin de garantir l'indépendance de ses actions lors de l'examen de la réclamation.

## CHAPITRE II

### DE LA DURÉE DES DÉSIGNATIONS

**Article 5.-** La désignation du Défenseur du Client sera effectuée par EUROPEAN CITY GUIDE pour une période de 5 ans, pouvant être renouvelée par périodes égales autant de fois que cela sera considéré opportun.

**Article 6.-** Les causes suivantes donneront lieu à la cessation des fonctions du Défenseur du Client :

- a) Expiration du délai pour lequel il a été désigné, à moins que le renouvellement ait été convenu.
- b) Perte des conditions qui régissent son éligibilité conformément au présent Règlement.
- c) Décès ou incapacité .
- d) Avoir été condamné pour un délit par un Jugement définitif.
- e) Démission
- f) Sur accord motivé pour négligence manifeste du Défenseur.

Une fois le poste vacant, l'Entreprise EUROPEAN CITY GUIDE devra désigner un nouveau Défenseur du Client dans les 30 jours suivant la date de la vacance du poste, sans préjudice du respect des décisions prises.

**Article 7.-** Selon les termes établis par l'article 2 du présent Règlement, les fonctions du Défenseur du Client consisteront à protéger et à sauvegarder les droits et les intérêts des clients d'EUROPEAN CITY GUIDE découlant de leurs relations avec l'entreprise, ainsi qu'à favoriser à tout moment le déroulement desdites relations conformément aux principes de bonne foi, d'équité et de confiance mutuelle.

Dans le cadre du développement de ses fonctions, il revient au Défenseur du Client de:

- a) Examiner et résoudre, en émettant la décision correspondante, les réclamations que les clients formuleront dans les cas prévus par l'article 10 de ce Règlement.
- b) Présenter, formuler et effectuer auprès d'EUROPEAN CITY GUIDE des rapports, des recommandations et des propositions sur toutes les matières qui sont de sa compétence et qui, à son avis, sont supposées renforcer les bonnes relations et la confiance mutuelle devant exister entre EUROPEAN CITY GUIDE et ses clients.

## **Article 8.- DES OBLIGATIONS D'EUROPEAN CITY GUIDE PAR RAPPORT AU DÉFENSEUR DU CLIENT**

L'entreprise EUROPEAN CITY GUIDE adoptera toutes les mesures nécessaires à un meilleur exercice des fonctions du Défenseur du Client, en veillant notamment à l'indépendance la plus absolue de ses actions.

En particulier, il revient à EUROPEAN CITY GUIDE de :

- a)** Doter tous les ans le Service d'un budget de dépenses pour son fonctionnement normal.
- b)** L'assister dans toutes les matières contribuant à l'exercice correct et efficace de ses fonctions, en lui fournissant toutes les informations qu'il demandera dans les domaines qui sont de sa compétence.
- c)** Informer les clients de l'existence de ce Service, ainsi que du contenu du présent Règlement. En particulier, cette information sera fournie au moyen de la publication du présent Règlement sur le site web d'EUROPEAN CITY GUIDE
- d)** Recevoir et évaluer les plaintes pouvant être formulées par rapport à l'action et au fonctionnement du Service du Défenseur du Client, en adoptant les décisions pertinentes, notamment aux effets de l'article 6.

**Article 9.-** EUROPEAN CITY GUIDE a le devoir de fournir au Défenseur du Client toutes les informations qu'il demandera relatives aux opérations, contrats ou services fournis par l'entreprise, faisant l'objet d'une réclamation de la part de ses clients et portant sur des matières comprises dans le domaine de sa compétence et de faire en sorte que tous ses dirigeants et employés collaborent de façon adéquate.

De plus, elle devra informer ses clients de l'existence du Défenseur du Client,

en indiquant son adresse postale et électronique, ainsi que du contenu du présent Règlement et de l'obligation d'épuiser la voie préalable de réclamation auprès du service d'attention à la clientèle. Cette information devra être à la disposition des clients dans tous les bureaux ouverts au public et sur les sites web.

## TITRE II

### DES RÉCLAMATIONS ET DE LEUR EXAMEN

#### CHAPITRE I

#### OBJET, FORME, CONDITIONS ET DÉLAI POUR LA PRÉSENTATION DES RÉCLAMATIONS

**Article 10.-** Les réclamations devront être fondées sur les contrats, les opérations ou les services de la maison d'édition EUROPEAN CITY GUIDE ayant été traités d'une manière que le client considère comme étant contraire à la réglementation en vigueur et aux bons usages commerciaux et qui portent préjudice aux intérêts et aux droits légalement reconnus, qu'ils dérivent des contrats, de la réglementation à appliquer ou de la bonne pratique commerciale.

**Article 11.-** La présentation et l'examen des réclamations seront gratuits, aucune somme ne pouvant être exigée au client à ce titre.

**Article 12.-** La présentation des réclamations pourra être effectuée personnellement ou au moyen d'un représentant dûment autorisé, sur support papier ou par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que ceux-ci permettent la lecture, l'impression et la conservation des documents et répondent aux exigences prévues par la Loi 59/2003, du 19 décembre, relative à la signature électronique.

La réclamation devra être effectuée uniquement au moyen du formulaire officiel disponible sur le site web et qui doit contenir les données minimums suivantes:

- a) Prénom, nom et domicile de la personne intéressée et, le cas échéant, de la personne qui la représente dûment autorisée.
- b) Motif de la réclamation, en spécifiant clairement les questions sur lesquelles une décision est demandée.
- c) Avoir effectué au préalable une réclamation auprès d'EUROPEAN CITY GUIDE
- d) Que le réclamant n'ait pas connaissance que la matière faisant l'objet de la réclamation est en cours d'instruction dans le cadre d'une procédure administrative, d'arbitrage ou judiciaire.
- e) Lieu, date et signature.

La réclamation, qui doit être adressée au Défenseur du Client d'EUROPEAN CITY GUIDE, pourra être envoyée à l'adresse suivante : Défenseur du client, B.P. 12063, 08080 Barcelona, Espagne. ou à l'adresse de courrier électronique fournie qui est [service@DefClientECG.com](mailto:service@DefClientECG.com)

**Article 13.-** Le délai pour la présentation des réclamations ou des plaintes ne pourra dépasser deux ans à partir de la date à laquelle le client aura eu connaissance des faits donnant lieu à la réclamation.

Toute réclamation reçue par le Défenseur du Client après le délai établi au paragraphe précédent sera rejetée.

## **CHAPITRE II**

### **DE L'EXAMEN**

**Article 14.-** Une fois reçue dans ses services une réclamation dans les termes établis par l'article 12 du présent Règlement, le Défenseur du Client en accusera réception par écrit et enregistrera la date de présentation qui servira de base de calcul du délai maximum de trois mois dont il dispose pour résoudre le dossier.

Si, au bout de vingt jours à partir de la réception de la réclamation, aucune communication n'a été reçue par le requérant, il sera entendu que la réclamation a été admise à examen et qu'une suite lui sera donnée.

Le refus du dossier devra toujours être effectué dans un délai de vingt jours à partir de sa réception, les causes de refus étant les suivantes :

- a)** Quand il existe une omission irréparable des données essentielles à l'examen, y compris dans les cas où le motif de la réclamation n'est pas concrétisé.
- b)** Ne pas avoir effectué de réclamation préalable auprès d'EUROPEAN CITY GUIDE
- c)** Quand les faits, les raisons et la demande concernant les questions faisant l'objet de la réclamation ne portent pas sur des opérations concrètes ou ne répondent pas aux conditions établies.
- d)** Quand des réclamations sont formulées sur les mêmes faits que ceux contenus dans une réclamation précédente déjà résolue et présentée par le même client.
- e)** Quand le délai de la présentation des réclamations établi dans le présent Règlement s'est écoulé.

Le refus de la réclamation déclaré pour l'une des causes signalées sera porté à la connaissance de la personne intéressée au moyen d'une décision motivée lui accordant un délai de dix jours civils pour présenter ses allégations. Quand la personne intéressée aura répondu et que les causes de refus seront maintenues, la décision finale adoptée lui sera communiquée.

Si une réclamation a été présentée auprès du Défenseur du Client alors qu'elle

ne concerne pas une affaire de sa compétence, celui-ci l'enverra au service d'attention à la clientèle de ECG et en informera le requérant.

Si l'identité du requérant n'est pas suffisamment démontrée ou si les faits

faisant l'objet de la réclamation ne peuvent pas être établis clairement, il sera demandé au signataire de compléter les documents envoyés dans

un délai de dix jours civils en le prévenant que, s'il ne s'exécute pas, la réclamation sera classée sans autre examen. Ce délai ne sera pas inclus dans le calcul du délai de trois mois prévu au premier paragraphe de cet article.

**Article 15.-** Quand une réclamation sera admise à examen, le Défenseur du Client en transmettra une copie à EUROPEAN CITY GUIDE pour qu'elle puisse formuler ses allégations dans un délai de quinze jours à partir de sa réception.

L'admission à examen de la réclamation par le Défenseur du Client empêche que celle-ci puisse être étudiée par le service d'attention à la clientèle de EUROPEAN CITY GUIDE, qui cessera toute activité par rapport au client, notamment celle de la réclamation.

Au cours de l'examen des dossiers, le Défenseur du Client pourra demander aussi bien au requérant qu'aux différents services d'EUROPEAN CITY GUIDE toutes les données, explications, rapports ou éléments de preuve qu'il considérera pertinents pour prendre sa décision.

Si EUROPEAN CITY GUIDE change d'opinion par rapport au requérant à la satisfaction de ce dernier, elle devra le communiquer à tout service compétent et le justifier au moyen de documents, à moins qu'il existe un désistement exprès de la part de la personne intéressée. Dans ce cas, la réclamation sera classée sans autre examen.

Les personnes intéressées pourront se désister de leur réclamation à tout moment. Le désistement mettra immédiatement fin à la procédure par rapport à la personne intéressée. Cependant, le Défenseur du Client pourra décider de poursuivre la procédure dans le cadre de ses fonctions consistant à promouvoir le respect de la réglementation de transparence et de protection de la clientèle et des bonnes pratiques.

### CHAPITRE III

#### DES DÉCISIONS ÉMISES PAR LE DÉFENSEUR DU CLIENT ET LEURS EFFETS

**Article 16.-** L'examen d'un dossier devra s'achever par une décision prise dans un délai maximum de trois mois à partir de la date de présentation de la réclamation auprès du Défenseur du Client.

La décision sera toujours motivée et contiendra des conclusions claires sur la demande présentée dans chaque réclamation, en se fondant sur les clauses contractuelles, les normes de transparence et de protection des clients applicables, ainsi que sur les bonnes pratiques et usages des maisons d'édition. Si la décision s'éloigne des critères utilisés dans des dossiers similaires précédents, il sera nécessaire d'en justifier les raisons.

La décision sera notifiée aux personnes intéressées dans un délai de dix jours civils à partir de la date de la décision, par écrit ou par

des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que ceux-ci permettent la lecture, l'impression et la conservation des documents et respectent les conditions prévues par la Loi 59/2003, du 19 décembre, relative

à la signature électronique, selon ce qu'aura indiqué de manière expresse le réclamant et, en l'absence d'une telle indication, par le même moyen de présentation de la réclamation.

Les décisions émises pourront contenir des recommandations ou des propositions adressées aux parties, visant à obtenir une solution équitable pour chacune d'elles, ainsi qu'à maintenir la confiance mutuelle entre elles.

La décision déboutant le requérant de sa réclamation devra indiquer le droit de ce dernier à présenter celle-ci auprès des tribunaux ou des organes administratifs qu'il considère compétents.

**Article 17.-** Les décisions du Défenseur du Client favorables au requérant seront contraignantes pour EUROPEAN CITY GUIDE. Ce caractère contraignant ne sera pas un obstacle à la pleine protection judiciaire, au recours à d'autres mécanismes de solution de conflits, ni à la protection administrative dont dispose le requérant.

EUROPEAN CITY GUIDE devra procéder à l'application de la décision pour tout ce qui est préalable de cette dernière par le client et après que ce dernier renonce à entreprendre d'autres actions. Le délai indiqué dans la décision, après acceptation

**Article 18.-** L'acceptation de la décision émise par le Défenseur du Client sera volontaire pour le requérant.

**Article 19.-** Avant d'émettre sa décision, le Défenseur du Client pourra effectuer toutes les démarches qu'il considérera nécessaires pour obtenir un règlement à l'amiable entre les parties. Une fois le règlement à l'amiable obtenu, il aura un caractère contraignant pour les parties et le Défenseur du client considérera que le dossier est conclu. Il en sera de même si, de manière unilatérale, EUROPEAN CITY GUIDE se plie à un moment donné à la demande du client ou si ce dernier retire sa réclamation.

**Article 20.-** L'information relative aux dossiers et à leur contenu examinés par le Défenseur du Client sera réservée aux parties concernées.

## CHAPITRE IV

### DE L'INCOMPATIBILITÉ DES ACTIONS SIMULTANÉES ET DE L'INTERRUPTION DU DÉLAI DE PRESCRIPTION

du Client seront incompatibles avec un recours simultané de toute autre action de réclamation sur la même question. À cet effet, le client devra s'abstenir d'entreprendre toute action par une autre voie tant qu'il n'y a pas de décision prise par le Défenseur du Client. En cas de manquement à cette condition, les actions seront classées sans autre examen.

**Article 21.-** Les réclamations présentées auprès du Défenseur

Si le Défenseur du Client apprend qu'il existe de manière simultanée l'existence d'une réclamation et une procédure administrative, d'arbitrage ou judiciaire sur la même matière, il devra s'abstenir d'examiner la première.

**Article 22.-** La présentation d'une réclamation auprès du Défenseur du Client suppose l'acceptation du présent Règlement et interrompt la prescription des actions que l'article 1.973 du Code Civil reconnaît pour les réclamations extrajudiciaires.

### TITRE III

## DES RELATIONS EN GÉNÉRAL, RAPPORT ET BUDGET DE DÉPENSES

### CHAPITRE I

**Article 23.-** Indépendamment de l'examen des réclamations, le Défenseur du Client pourra adresser à EUROPEAN CITY GUIDE des requêtes, des notifications, des questions ou toute autre communication sur des aspects généraux ou concrets de l'activité d'EUROPEAN CITY GUIDE qui auront attiré son attention et qui, à son avis, s'avèreront utiles pour les clients. EUROPEAN CITY GUIDE devra répondre à ces communications dans un délai ne dépassant pas trente jours.

### CHAPITRE II

## DU RAPPORT ET DU BUDGET

**Article 24.-** (Rapport) Au cours du premier trimestre de chaque année, le Défenseur du Client présentera à EUROPEAN CITY GUIDE un Rapport sur le développement de ses fonctions au cours de l'année précédente. Il pourra y inclure des recommandations ou des suggestions visant à faciliter de meilleures relations entre EUROPEAN CITY GUIDE et ses clients.

De plus, EUROPEAN CITY GUIDE pourra décider de publier toutes les décisions qu'elle considérera pertinentes en raison de leur intérêt général, en maintenant dans tous les cas la réserve en ce qui concerne l'identité des parties intervenantes.

**Article 25.-** (Budget) En plus du Rapport, le Défenseur du Client présentera le budget des dépenses relatives à son activité, ainsi que les prévisions pour le suivant. Ces prévisions pourront inclure toutes les propositions de type financier

ou d'organisation que le Défenseur estimera nécessaires pour un meilleur exercice de ses fonctions.

### **DISPOSITIONS FINALES**

**Première.** - Le présent Règlement entrera en vigueur le 01 janvier 2005.

**Deuxième.** - Si, après la date d'entrée en vigueur du présent Règlement, une réglementation communautaire ou nationale spécifique à notre type d'entreprise et relative au Défenseur du Client entrerait en vigueur, ce Règlement serait adapté à ladite réglementation.