Serra tot natura

DERECHOS Y DEBERES DE LOS TURISTAS

TOURISTS' RIGHTS AND OBLIGATIONS

DRETS I DEURES DELS TURISTES

Obligaciones de las personas usuarias de los servicios turísticos ℹ️

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas ectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

• Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos, así como su riqueza y valor.
• Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.
• Abonar los servicios contratados, ya sea en el momento de la presentación de la factura o en el tiempo, lugar y forma convenidos, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja implique, en ningún caso, la exención de pago.
• En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y hora pactadas de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada.
• Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
• Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
• Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, los horarios y las reglas de conducta de los lugares de visita y de realización de actividades turísticas.

Derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos ✅

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación general de defensa y protección de los consumidores, tendrán derecho a:

• Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible, completa y previa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos. Y a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente.
• Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
• Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa establecimiento turístico.
• Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
• Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
• Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística.
• Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
• Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
• Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos a través de la mediación y el arbitraje. Asimismo, tienen derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas o reclamaciones formuladas.
• Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
• Exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad correspondientes.

Obligations of the people who use tourist services ℹ️

Individuals using tourist services, without prejudice to the specifications of the applicable sectorspecific regulations, shall have the following obligations:

• To respect the traditions and social and cultural practices of the tourist destinations, and their richness and value.
• To respect the environment, the historic and cultural heritage and the tourist resources.
• To pay for the services engaged either at the time the invoice is presented, or in the agreed time, place and form. The presentation of a claim or complaint shall in no case imply exemption from payment.
• In the case of a tourist service for accommodation, to observe the agreed date and time for departure from the establishment by vacating the occupied accommodation unit.
• To observe the rules of respect, education, peaceful social coexistence, and standards of dress and hygiene for the proper utilisation of tourist establishments and services.
• To observe the facilities and amenities of the establishments and tourist companies.
• To observe the internal regulations of tourist establishments, the timetables and codes of conduct of visitors sites and sites for the enjoyment of tourist activities.

Rights of the people who use tourist services ✅

The people who use tourist services, without prejudice to the specifications of the general legislation for the defence and protection of consumers, will have a right to:

• Receive objective, truthful and easy-to-understand information from tourist companies on the services on offer and their final price, including taxes, and be shielded from fraudulent information and advertising under the terms of the current legislation.
• Be given the documents that accredit the terms of engagement of these services.
• Receive the tourist services in the conditions offered or agreed, and in any case, be assured that the nature and quality of the service provision is directly on a par with the category of the company or tourist establishment.
• Be able to make use of accessible spaces, infrastructures and tourist services.
• Freely access the establishments and tourist services in the terms established under the legislation.
• Be assured that the tourist establishments comply with the regulations on the safety and fire protection of their facilities and on safety in matters related to tourism.
• Be clearly informed of any facilities or services that pose a potential risk, and of all safety measures adopted in this regard.
• Receive an invoice or proof of payment for a tourist service provided with the information required by the current legislation.
• Lodge complaints and claims and obtain accessible and truthful information on the procedure for lodging these complaints and claims and their processing, with the option of recurring to an extralegal system of conflict resolution through mediation and arbitration. Similarly, they have the right to expect the competent public authorityto ensure maximum efficacy in the attention and processing of any complaints and claims they may have formulated.
• Resort to arbitration formulas for the extralegal resolution of their conflicts with economic consequences.
• Demand that, in a clearly visible location, the accreditation badges for the establishment's classification, capacity, service prices, and any other activity-related variables be publicly displayed, as well as the corresponding quality symbols.

Artículos 16 y 17 de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (DOGV) N. Boletín: nº 831

Serra tot natura

Obligacions de les persones usuàries dels serveis turístics ℹ️

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que siguen d'aplicació, tindran les següents obligacions

• Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques, així com la seua riquesa i valor.
• Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.
• Abonar els serveis contractats, ja siga en el moment de la presentació de la factura o en el temps, lloc i forma convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o queixa implique, en cap cas, l'exempció de pagament.
• En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment, deixant lliure la unitat d'allotjament ocupada.
• Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
• Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.
• Respectar les normes de règim interior dels establiments turístics, els horaris i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

Drets de les persones usuàries dels serveis turístics ✅

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposa la legislació general de defensa i protecció dels consumidors, tindran dret a:

• Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç, comprensible, completa i prèvia a la seua contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegides enfront de la informació o publicitat enganyosa conforme a la normativa vigent.
• Obtenir els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
• Rebre els serveis turístics en les condicions ofertes o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seua prestació guarde proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
• Gaudir d'espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
• Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establerts en les lleis.
• Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis, així com l'específica en matèria turística.
• Ser informades, de manera clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades al respecte.
• Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que exigisca la legislació vigent.
• Formular queixes i reclamacions i obtindre informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació de les mateixes i el seu tractament, podent acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret al fet que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.
• Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
• Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibisquen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforament, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.