



DERECHOS Y DEBERES DEL TURISTA

*TOURIST RIGHTS
AND OBLIGATIONS*



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:

- 1** 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.
- 2** Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- 3** **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 o establecimiento turístico.
- 4** Disfrutar de unos **espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles**.
- 5** Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- 6** **Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones** y protección contra incendios así como la específica en materia turística.
- 7** Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- 8** **Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado** con los datos que la legislación vigente exija.
- 9** **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.
- 10** Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- 11** **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.

Users of tourist services, without prejudice to the provisions of the general legislation for the defense and protection of consumers, will have the right to:

- 1** Receive **objective, truthful and understandable information, from the tourist companies about the services offered, complete and prior to hiring**, as well as the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising in accordance with current regulations.
- 2** Obtain the documents that prove the terms of their contract.
- 3** **Receive tourist services in the offered or agreed conditions** and, in any case, that the nature and quality of the services they provide are directly proportional to the category of the company or tourist establishment.
- 4** Enjoy **accessible spaces, infrastructures and tourist services**.
- 5** Free access to tourist establishments and services, in the terms established in the laws.
- 6** **Those tourist establishments comply with the regulations on the safety and fire protection**, of their facilities as well as the specific regulations on tourism.
- 7** Be informed, clearly, about the facilities or services that may pose a risk and the security measures adopted in this regard.
- 8** **Receive an invoice or proof of receipt payment of the tourist service provided**, with the data that current legislation required.
- 9** **Formulate complaints and claims and obtain accessible and truthful information about the procedure for submitting them and their treatment**, being able to resort to an out-of-court dispute resolution system, through mediation and arbitration. Likewise, they have the right to get the maximum efficiency in the attention and processing of their complaints or claims, from the competent public administration.
- 10** Go to arbitration formulas, for the extrajudicial resolution of their conflicts, with economic consequences.
- 11** **Require that, in a place of high visibility, the accrediting signs of the establishment classification, the capacity, the prices of the services offered** and any other activity variable, as well as the corresponding quality symbols, are publicly displayed.



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

- a) **Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales** de los destinos turísticos así como su riqueza y valor.
- b) **Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.**
- c) **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.
- d) 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
- e) Observar las **reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene** para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
- f) Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
- g) 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.

* Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

«DOGV» núm. 8313, de 08 de junio de 2018 «BOE» núm. 157, de 29 de junio de 2018
Referencia: BOE-A-2018-8950





Users of tourist services, without prejudice to the provisions of the sectoral regulations that are applicable, will have the following obligations:

- a) **Respect the traditions and socio-cultural customs** of the tourist destinations, as well as their wealth and value.
- b) **Respect the environment, the historical and cultural heritage and tourist resources.**
- c) **Pay for the contracted services**, either at the time the invoice is presented or at the agreed time, place and form, in any case being the fact of filing a claim or complaint, cause of exemption of payment.
- d) In the case of the tourist accommodation service, **respect the agreed date and time of departure from the establishment**, leaving the occupied accommodation unit free
- e) Observe **the rules of respect, education, social coexistence, clothing and hygiene** for the proper use of tourist establishments and services.
- f) Respect the facilities and equipment of tourist establishments and companies.
- g) Respect the internal policies of the tourist establishments, the schedules and the rules of behaviour in the places to visit and the execution of the tourist activities.

Síguenos *Follow us*



www.ayora-turismo.es



Centro de Interpretación apícola
Beekeeping interpretation center

OFICINA DE TURISMO DE AYORA
TOURIST INFO AYORA

C/ Virgen del Rosario, 35
961 890 658 | 676 54 61 10
oficinaturismo@ayora.es
www.ayora-turismo.es