

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS

TOURIST RIGHTS AND OBLIGATIONS



**Ayuntamiento  
de Altura**



**Derechos**

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:

- 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.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- c) 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.
- d) Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- e) Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- f) Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística.
- g) Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- h) Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
- i) 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.
- j) Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- k) 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.

**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.

\* Artículos 16 Y 17 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

**Rights**

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:

- a) Receive from tourist companies' objective, truthful and easy-to-understand information, complete and prior to contracting on the services offered they offer, as well as on the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising in accordance with current regulations.
- b) Obtain documents attesting to the terms of their engagement.
- c) Receive tourist services on the terms offered or agreed and, in any case, that the nature and quality of the services are directly proportional to the category of the tourist company or establishment.
- d) To enjoy accessible spaces, infrastructures, and tourist services.
- e) Free access to tourist facilities and services in accordance with the law.
- f) That tourist establishments comply with the regulations on the safety of their facilities and fire protection, as well as with the specific regulations on tourism.
- g) Be clearly informed of facilities or services that may pose a risk and of the security measures taken in this regard.
- h) Receive an invoice or proof of payment for the tourist service provided with the information required by the legislation in force.
- i) To lodge complaints and complaints and to obtain accessible and truthful information on the procedure for submitting them and their treatment, and to have recourse to a system for the out-of-court settlement of disputes through mediation and arbitration. They also have the right to have their complaints or complaints dealt with as efficiently as possible by the competent public administration.
- j) To resort to arbitration procedures for the out-of-court settlement of disputes with economic consequences.
- k) Require the public display, in a readily visible location, of the distinguishing marks of the establishment's classification, capacity, prices of the services offered and any other variable of activity, as well as the corresponding quality symbols.

**Obligations**

- a) Respect the traditions and social and cultural practices of tourist destinations as well as their richness and value.
- b) Respect the environmental setting, historical and cultural heritage and tourist resources.
- c) To pay for the contracted services, either at the time of presentation of the invoice or at the time, place and manner agreed, without the fact that making a claim or complaint implying, under any circumstances, exemption from payment.
- d) In the case of tourist lodge, respect the agreed date and time of check out, leaving the accommodation unit free.
- e) To observe the rules of respect, education, community living, dress and hygiene for the proper use of tourist establishments and services.
- f) Respect the facilities and equipment of tourist establishments and businesses.
- g) Respect the internal regulations governing tourist establishments, the opening hours and the rules of conduct for places to visit and carry out tourist activities.

\* Articles 16 and 17 of Law 15/2018, June 7, on tourism, leisure and hospitality of the Comunitat Valenciana.



### **Tourist Info Altura**

C/ Ignacio Marín, 1 (Pz. Cueva Santa)  
964 14 7075 / 682 416 019  
altura@touristinfo.net  
www.altura.es/visitantes

