

# DERECHOS Y OBLIGACIONES VIGENTES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

A continuación se exponen los derechos y obligaciones vigentes de las personas usuarias de los servicios turísticos, según La Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (Artículos 16 y 17), publicado en el Boletín Oficial del Estado, No. 157, 29 de junio del 2018:



## OBLIGACIONES

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

### 01

Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos así como su riqueza y valor.

### 02

Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.

### 03

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.

### 04

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.

### 05

Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.

### 06

Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.

### 07

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

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.