

# 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:

- 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.

## 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 guarden 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.



# RIGHTS AND OBLIGATIONS FOR USERS OF TOURISM SERVICES

The current rights and obligations for users of tourism services are set out below, according to Act 15/2018, of 7 June, on tourism, leisure and hospitality in the Community of Valencia. (Articles 16 and 17), published in the Boletín Oficial del Estado, No. 157, 29 June 2018

## OBLIGATIONS

The people who use tourism services, without prejudice to the provisions of the applicable sectoral regulations, will have the following obligations:

- a) To respect the traditions and social and cultural practices of the tourist destinations, as well as their resources and value.
- b) To respect the natural environment, cultural and historical heritage and tourist resources.
- c) To pay for the procured services, whether upon receipt of the invoice, or at the time, place and manner agreed upon. The submission of a complaint or claim under no circumstances implies exemption from payment.
- d) With regards to tourist accommodation services, to respect the date and time agreed upon for departure from the establishment, leaving the occupied accommodation until empty.
- e) To observe the rules regarding respect, education, social cohabitation, dress and hygiene for proper use of the tourist establishments and services.
- f) To respect the facilities and equipment of the tourist establishments and companies.
- g) To respect the internal rules of the tourist establishments, the timetables and the rules of conduct of the places visited and when carrying out tourist activities.

## RIGHTS

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

- a) To receive objective, accurate, understandable and complete information from tourist companies, prior to procuring the services offered, as well as information on the final price with tax included. The right to be protected from misleading information of advertising in accordance with current regulations.
- b) To obtain the documents that confirm the terms of the procurement.
- c) To receive the tourism services under the conditions offered or agreed upon and, in any case, to receive a service whose nature and quality is in direct proportion to the category of the tourism company or establishment.
- d) To benefit from the accessible tourism spaces, infrastructures and services.
- e) To have open access to tourism establishments and services under the terms established in the legislation.
- f) Tourism establishments must comply with the regulations regarding safety of their facilities and fire protection as well as specific tourism regulations.
- g) To be clearly informed on the facilities and services that may pose a risk, and the safety measures adopted in that respect.
- h) To receive an invoice or proof of payment for the tourism service provided with the information required by current legislation.
- i) To file claims and complaints and obtain accessible and accurate information on the submission procedure and processing thereof, and to be able to resort to extrajudicial conflict resolution through mediation and arbitration. Furthermore, the competent public administration is obliged to ensure the utmost efficiency in the handling and processing of the claims and complaints filed.
- j) To resort to arbitration methods for the extrajudicial resolution of conflicts with financial implications.
- k) To request that the distinctive accreditations for the classification of the establishment, the establishment, the capacity, the prices of the services offered, and any other activity variable are publicly displayed in a highly visible place, as well as the appropriate quality marks.



AJUNTAMENT  
DE BORRIANA  
TURISME



Information available at:

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-8950-consolidado.pdf>