



## **DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

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

#### ***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.***

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.



**DRETS I OBLIGACIONS**  
**DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS TURÍSTICS**  
(Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana)

**Drets.**

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

- a) Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i 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 protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa conformement a la normativa vigent.
- h) Obtindre els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
- i) Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seua prestació garde proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
- j) Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
- k) Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establits en les lleis.
- l) 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.
- m) Ser informats, de manera clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades sobre aquest tema.
- n) Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- o) 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.
- p) Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- q) 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.

**Obligacions.**

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que siguen aplicable, tindran les següents obligacions:

- a) Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques així com la seua riquesa i valor.
- r) Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.
- s) 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.
- t) 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.
- u) Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
- v) Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.
- w) 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.



## **RIGHTS AND OBLIGATIONS OF USERS OF TOURIST SERVICES**

(Law 15/2018, of June 7, on tourism, leisure and hospitality of the Valencian Community)

### **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 understandable information, complete and prior to contracting, about the services offered to them, as well as about the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising in accordance with current regulations.
- b) Obtain the documents that certify the terms of their contract.
- c) Receive tourist services in the conditions offered or agreed upon and, in any case, that the nature and quality of their provision is in direct proportion to the category of the company or tourist establishment.
- d) Enjoy accessible tourist spaces, infrastructures and services.
- e) Free access to tourist establishments and services under the terms established by law.
- f) That tourist establishments comply with the regulations on the safety of their facilities and protection against fires, as well as those specific to tourism.
- g) Be clearly informed about the facilities or services that may pose a risk and the security measures adopted in this regard.
- h) Receive an invoice or proof of payment for the tourist service provided with the data required by current legislation.
- i) 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 conflict resolution system through mediation and arbitration. Likewise, they have the right for the competent public administration to seek maximum efficiency in the attention and processing of their complaints or claims made.
- j) Go to arbitration formulas for the extrajudicial resolution of their conflicts with economic consequences.
- k) Require that, in a place of easy visibility, the hallmarks accrediting the classification of the establishment, the capacity, the prices of the services offered and any other variable of activity, as well as the corresponding quality symbols, be publicly displayed.

### **Obligations.**

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

- a) Respect the traditions and social and cultural practices of tourist destinations as well as their richness and value.
- b) Respect the environment, the historical and cultural heritage and the tourist resources.
- c) Pay for the contracted services, either at the time of presentation of the invoice or at the agreed time, place and manner, without the fact of submitting a claim or complaint implying, in any case, exemption from 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 rules of the internal regime of the tourist establishments, the schedules and the rules of conduct of the places of visit and the performance of tourist activities.



## **DROITS ET OBLIGATIONS DES UTILISATEURS DES SERVICES TOURISTIQUES**

(Loi 15/2018, du 7 juin, sur le tourisme, les loisirs et l'hospitalité de la Communauté valencienne)

### **Droits.**

Les utilisateurs de services touristiques, sans préjudice des dispositions de la législation générale pour la défense et la protection des consommateurs, ont le droit de :

- a) Recevoir des entreprises touristiques des informations objectives, véridiques et compréhensibles, complètes et préalables à leur passation de marchés sur les services qui leur sont proposés, ainsi que sur le prix final, taxes comprises. Et d'être protégé contre les informations ou publicités mensongères conformément à la réglementation en vigueur.
- b) Obtenir les documents qui prouvent les termes de votre contrat.
- c) Recevoir des services touristiques dans les conditions offertes ou convenues et, en tout état de cause, que la nature et la qualité de leur prestation soient directement proportionnelles à la catégorie de l'entreprise ou de l'établissement touristique.
- d) Profiter d'espaces, d'infrastructures et de services touristiques accessibles.
- e) Libre accès aux établissements et services touristiques dans les termes établis par la loi.
- f) Que les établissements touristiques respectent la réglementation sur la sécurité de leurs installations et la protection contre les incendies, ainsi que la réglementation spécifique au tourisme.
- g) Être clairement informé des installations ou des services pouvant présenter un risque et des mesures de sécurité adoptées à cet égard.
- h) Recevoir une facture ou une preuve de paiement du service touristique fourni avec les données requises par la législation en vigueur.
- i) Formuler des plaintes et des réclamations et obtenir des informations accessibles et véridiques sur la procédure de présentation et leur traitement, en pouvant recourir à un système de résolution extrajudiciaire des conflits par médiation et arbitrage. De même, ils ont le droit pour l'administration publique compétente de rechercher une efficacité maximale dans la prise en charge et le traitement de leurs plaintes ou réclamations.
- j) Recourir à des formules d'arbitrage pour la résolution extrajudiciaire de leurs conflits à conséquences économiques.
- k) Exiger que, dans un lieu de visibilité facile, les emblèmes accréditant le classement de l'établissement, la capacité, les prix des services offerts et toute autre variable d'activité, ainsi que les signes de qualité correspondants, soient affichés publiquement.

### **Obligations.**

Les utilisateurs de services touristiques, sans préjudice des dispositions de la réglementation sectorielle applicables, auront les obligations suivantes:

- a) a) Respecter les traditions et les pratiques sociales et culturelles des destinations touristiques ainsi que leur richesse et leur valeur.
- b) b) Respecter l'environnement, le patrimoine historique et culturel et les ressources touristiques.
- c) c) Payer les services contractés, soit au moment de la présentation de la facture, soit à l'heure, au lieu et selon les modalités convenus, sans que le fait de présenter une réclamation ou une plainte implique, en tout état de cause, une exonération de paiement.
- d) Dans le cas du service d'hébergement touristique, respecter la date et l'heure de départ convenues de l'établissement, en laissant libre l'unité d'hébergement occupée.
- e) Respecter les règles de respect, d'éducation, de coexistence sociale, vestimentaire et d'hygiène pour le bon usage des établissements et services touristiques.
- f) Respecter les installations et équipements des établissements et entreprises touristiques.
- g) Respecter les règles du régime intérieur des établissements touristiques, les horaires et les règles de conduite des lieux à visiter et à réaliser des activités touristiques.