

## Derechos y obligaciones del turista

La Comunitat Valenciana cuenta con la Ley de Turismo, que establece los derechos de las personas usuarias de servicios y productos turísticos.

La LEY 15/2018, 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana contempla el impulso de la hospitalidad como elemento básico en la relación entre residentes y turistas.

Esta Ley define la Hospitalidad como la “atención y trato proporcionado a las personas usuarias de servicios turísticos desde el respeto a su idioma, hábitos, tradiciones, creencias y libertad de conciencia, con el fin de proporcionar la mayor satisfacción posible de sus expectativas de acuerdo con los valores que nos identifican como sociedad abierta, tolerante y mediterránea.”

Los Artículos 16 y 17 de la citada Ley desarrollan los derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos para preservar este pilar central de la relación entre los turistas que nos visitan y nuestro destino:

## OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

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

- Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos, así como su riqueza y valor.
- Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.
- 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.
- 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.
- Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.

- Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
- 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 DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

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:

- 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.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- 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.
- Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos, en los términos establecidos en las leyes.
- Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad y protección contra incendios de sus instalaciones, así como la específica en materia turística.
- Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado, con los datos que la legislación vigente exija.
- 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.

- Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- 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.

