



# SANT MATEU



Derechos y deberes  
de las personas usuarias  
de servicios turísticos

# Drets i deures de les persones usuàries de serveis turístics

## DRETS

- Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, completa i prèvia a la seua contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, com també sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, d'acord amb la normativa vigent.
- Obtindre els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
- Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i la qualitat de la seua prestació guarden proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
- Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
- Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establits en les lleis.
- Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat i protecció contra incendis de les seues instal·lacions, així com l'específica en matèria turística
- Ser informats, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte daixò.
- Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- Formular queixes i reclamacions i obtenir informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació d'aquestes i el seu tractament, a més d'acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i la tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.

- Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- 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.

## DEURES

- Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques, així com la seua riquesa i valor.
- Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.
- 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.
- En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment i deixar lliure la unitat d'allotjament ocupada.
- Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
- Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.
- 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.

# Derechos y deberes de las personas usuarias de servicios turísticos

## DERECHOS

- 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.

## DEBERES

- 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.

# Tourist' s rights and obligations

## RIGHTS

- Receive objective, truthful and understandable information from the tourist companies about the services offered, complete and prior to hiring, as well as the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising, in accordance with current regulations.
- Obtain the documents that prove the terms of their contract.
- Receive tourist services in the offered or agreed conditions and, in any case, that the nature and quality of the services they provide are directly proportional to the category of the company or tourist establishment.
- Enjoy accessible spaces, infrastructures and tourist services.
- Free access to tourist establishments and services, in the terms established in the laws.
- Those tourist establishments comply with the regulations on the safety and fire protection of their facilities, as well as the specific regulations on tourism.
- Be informed, clearly, about the facilities or services that may pose a risk and the security measures adopted in this regard.
- Receive an invoice or receipt of payment for the tourist service provided, with the data that current legislation requires.
- 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 dispute resolution system, through mediation and arbitration. Likewise, they have the right to get the maximum efficiency in the attention and processing of their complaints or claims, from the competent public administration.
- Go to arbitration formulas, for the extrajudicial resolution of their conflicts, with economic consequences.

- Require that, in a place of high visibility, the accrediting signs of the establishment's classification, the capacity, the prices of the services offered and any other activity variable, as well as the corresponding quality symbols are publicly displayed.

## OBLIGATIONS

- Respect the traditions and sociocultural customs of the tourist destinations, as well as their wealth and value.
- Respect the environment, the historical and cultural heritage and tourist resources.
- Pay for the contracted services, either at the time the invoice is presented or at the agreed time, place and form, in any case being the fact of filling a claim or complaint, because of exemption of payment.
- In case of the tourist accommodation services, respect the agreed date and time of departure from the establishment, letting the occupied accommodation unit free.
- Observe the rules of respect, education, social coexistence, clothing and hygiene for the proper use of tourist establishments and services.
- Respect the facilities and equipment of the tourist establishments and companies.
- Respect the internal policies of the tourist establishments, the schedules and the rules of behaviour in the places to visit and the execution of the tourist activities.