

Drets i obligacions del turista

La Comunitat Valenciana compta amb la **Llei de Turisme**, que estableix els drets de les persones usuàries de serveis i productes turístics.

La **LLEI 15/2018, 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana** contempla l'impuls de l'hospitalitat com a element bàsic en la relació entre residents i turistes.

Aquesta Llei defineix l'**Hospitalitat** com la *“atenció i tracte proporcionat a les persones usuàries de serveis turístics des del respecte al seu idioma, hàbits, tradicions, creences i llibertat de consciència, amb la finalitat de proporcionar la major satisfacció possible de les seues expectatives d'acord amb els valors que ens identifiquen com a societat oberta, tolerant i mediterrània.”*

Els **Articles 16 i 17** de la citada Llei desenvolupen els drets i deures dels usuaris dels serveis turístics per a preservar aquest pilar central de la relació entre els turistes que ens visiten i el nostre destí:

OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS TURÍSTICS

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

- **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**, deixant 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.

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS TURÍSTICS

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:

- **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.
- **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 qualitat de la seua prestació garde 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 manera clara, sobre les instal·lacions o serveis**

que puguem suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades sobre aquest tema.

- **Rebre una factura o justificant de pagament** del servei turístic prestat, amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- **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.
- **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.

Articles 16 i 17 de la Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana (DOGV), núm. 8313.