



**DERECHOS Y OBLIGACIONES**  
de las personas usuarias de servicios turísticos



[www.bocairent.org](http://www.bocairent.org) 



**DERECHOS Y OBLIGACIONES**  
de las personas usuarias  
de servicios turísticos

# DERECHOS

Artículo 16 de la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

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:**

- 1 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.
- 2 Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- 3 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.
- 4 Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- 5 Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- 6 Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.
- 7 Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- 8 Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
- 9 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.
- 10 Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- 11 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

Artículo 17 de la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

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

- 1 Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos así como su riqueza y valor.
- 2 Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
- 6 Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
- 7 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.

