

Ley 15/2018, de 7 de juny, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

Artículos 16 i 17 de la LTOH sobre **Derechos y Deberes de los visitantes.**

Derechos de los usuarios de los servicios turísticos

LTOH artículo 16:

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 de las personas usuarias de servicios turísticos.

LTOH artículo 17.

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. Es de destacar el respeto al culto en las visitas a la Iglesia y al Museo Parroquial.

- 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.
- 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

* Articles 16 and 17 of Law 15/2018, June 7, on tourism, leisure and hospitality of the Comunitat Valenciana.

LTOH article 16 and 17:

Users of tourist services, without prejudice to the provisions of the general legislation for the defense and protection of consumers, will have

Right to:

- a) Receive from tourist companies' objective, truthful and easy-to-understand information, complete and prior to contracting on the services offered they offer, as well as on the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising in accordance with current regulations.
- b) Obtain documents attesting to the terms of their engagement.
- c) Receive tourist services on the terms offered or agreed and, in any case, that the nature and quality of the services are directly proportional to the category of the tourist company or establishment.
- d) To enjoy accessible spaces, infrastructures, and tourist services.
- e) Free access to tourist facilities and services in accordance with the law.
- f) That tourist establishments comply with the regulations on the safety of their facilities and fire protection, as well as with the specific regulations on tourism.
- g) Be clearly informed of facilities or services that may pose a risk and of the security measures taken in this regard.
- h) Receive an invoice or proof of payment for the tourist service provided with the information required by the legislation in force.
- i) To lodge complaints and complaints and to obtain accessible and truthful information on the procedure for submitting them and their treatment, and to have recourse to a system for the out-of-court settlement of disputes through mediation and arbitration. They also have the right to have their complaints or complaints dealt with as efficiently as possible by the competent public administration.
- j) To resort to arbitration procedures for the out-of-court settlement of disputes with economic consequences.
- k) Require the public display, in a readily visible location, of the distinguishing marks of the establishment's classification, capacity, prices of the services offered and any other variable of activity, as well as the corresponding quality symbols.

Obligations

- a) Respect the traditions and social and cultural practices of tourist destinations as well as their richness and value.
- b) Respect the environmental setting, historical and cultural heritage and tourist resources.
- c) To pay for the contracted services, either at the time of presentation of the invoice or at the time, place and manner agreed, without the fact that making a claim or complaint implying, under any circumstances, exemption from payment.

- d) In the case of tourist lodge, respect the agreed date and time of check out, leaving the accommodation unit free.
- e) To observe the rules of respect, education, community living, dress and hygiene for the proper use of tourist establishments and services.
- f) Respect the facilities and equipment of tourist establishments and businesses.
- g) Respect the internal regulations governing tourist establishments, the opening hours and the rules of conduct for places to visit and carry out tourist activities.

Ley 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

Artícles 16 i 17 de la LTOH sobre **Drets i Deures dels visitants**.

Drets de l'usuari dels serveis turístics

LTOH article 16.

Els usuaris de serveis turístics, sense perjudici del disposat en la legislació general de defensa i protecció dels consumidors, tindran dret a:

- a) Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, vera i comprensible, completa i prèvia a la seva contractació sobre els serveis que s'ofereixen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa amb arreglo a la normativa vigent.
- b) Obtindre els documents que acrediten els terminis de la seva contractació.
- c) Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seva prestació guardi proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
- d) Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
- e) Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els terminis establerts en les lleis.
- f) Que els establiments turístics compleixen la normativa sobre seguretat de les seves instal·lacions i protecció contra incendis així com la específica en matèria turística.
- g) Ser informades, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que poden suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades al respecte.
- h) Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic rebut amb les dades que la legislació vigent exigeix.
- i) Formular queixes i reclamacions i obtenir informació accessible i vera 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'arbitrada. Així mateix, tenen dret a que l'administració pública competent procuri la màxima eficàcia en l'atenció i tramitació de les seves queixes o reclamacions formulades.
- j) Acudir a fórmules d'arbitrada per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- k) Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibeixen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforo, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variant d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

Obligacions de l'usuari dels serveis turístics.

LTOH article 17.

Els usuaris de serveis turístics, sense perjudici del que desponguen les normatives sectorials que siguin d'aplicació, tindran les següents obligacions:

- a) Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals dels destins turístics així com la seva riquesa i valor. Es de destacar el respecte al culte en les visites a l'Església i al Museu Parroquial.
- b) Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.

- c) Abonar els serveis contractats, en el moment de la presentació de la factura o en el temps, lloc i forma acordats, sense que el fet que de presentar una reclamació o queixa implica, en cap cas, la exenció de pagament.
- e) Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
- f) Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.
- g) 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.