



ATENCIÓN AL TURISTA

Si tiene alguna sugerencia o reclamación que nos ayude a mejorar tanto su estancia con nosotros como nuestros servicios públicos, puede dejar constancia de ello:

- Via telemática con DNI electrónico o certificado digital a través del siguiente enlace:
<http://xabia.sedelectronica.es/dossier.3.1>
- En cualquier **TOURIST INFO** de Xàbia.
- En la **Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)**



TOURIST INFO XÀBIA CENTRE
 Plaça de l'Església, 4
 96 579 43 56
 xabiacentre@touristinfo.net

TOURIST INFO XÀBIA PORT
 Plaça President Adolfo Suárez, 11
 96 579 07 36
 info@xabia.org

TOURIST INFO XÀBIA ARENAL
 (Punto de información temporal)
 Passeig del Tenista David Ferrer
 96 579 34 97
 xabiaarenal@touristinfo.net

www.xabia.org



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TURISTA



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.

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.



Artículos 16 y 17 de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (DOGV) N. Boletín: n° 8313





ATENCIÓ AL TURISTA

Si té algun suggeriment o reclamació que ens ajude a millorar tant la seua estada amb nosaltres com els nostres serveis públics, pot deixar constància d'això:

- Via telemàtica amb DNI electrònic o certificat digital a través del següent enllaç:
<http://xabia.sedelectronica.es/dossier.3.1>
- En qualsevol **TOURIST INFO** de Xàbia.
- En l'**Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)**



DRETS I OBLIGACIONS DEL TURISTA



TOURIST INFO XÀBIA CENTRE

Plaça de l'Església, 4
96 579 43 56
xabiacentre@touristinfo.net

TOURIST INFO XÀBIA PORT

Plaça President Adolfo Suárez, 11
96 579 07 36
info@xabia.org

TOURIST INFO XÀBIA ARENAL

(Punto de información temporal)
Passeig del Tenista David Ferrer
96 579 34 97
xabiaarenal@touristinfo.net

www.xabia.org



DRETS

DE LES PERSONES USUÀRIES
DE SERVEIS TURÍSTICS



Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposa 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, 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 de les seues instal·lacions i protecció contra incendis així com l'específica en matèria turística.

- Ser informats, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguin suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte d'això.

- 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, i poden 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.

OBLIGACIONS

DE LAS PERSONAS USUÀRIES
DE SERVEIS TURÍSTICS

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

- 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.



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) N. Butlletí: n° 8313

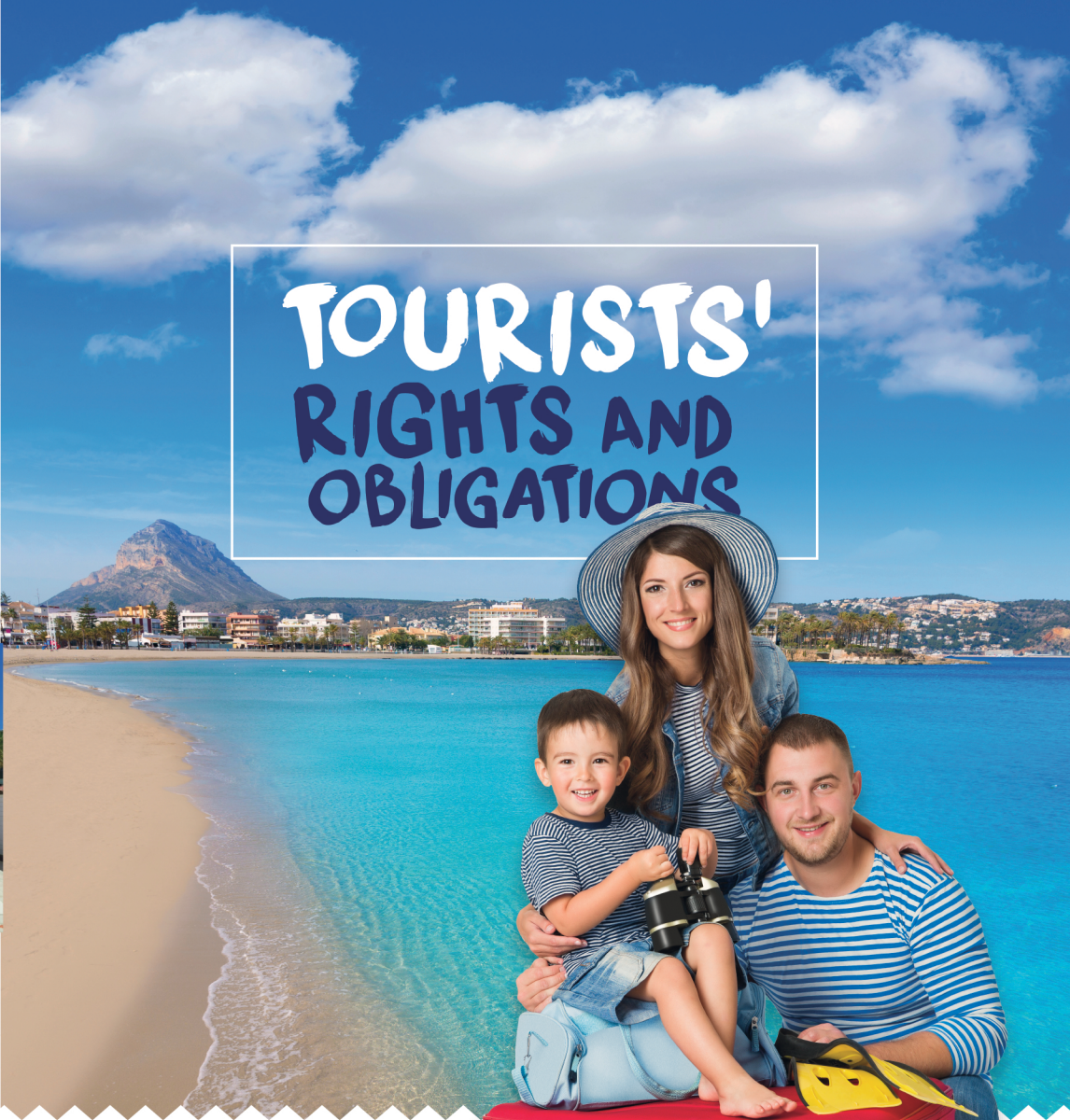




TOURIST ASSISTANCE

If you have any suggestion or claim which would help us to improve your stay with us and our public services, please share it with us:

- Telematic channel with electronic National Identity Document (DNI) or digital certificate through the following link: <http://xabia.sedelectronica.es/dossier.3.1>
- At any **TOURIST INFO OFFICE** in Xàbia.
- At the **Citizen Assistance Office** ("Oficina de Atención al Ciudadano [OAC]")



TOURISTS' RIGHTS AND OBLIGATIONS



TOURIST INFO XÀBIA CENTRE

Plaça de l'Església, 4
96 579 43 56
xabiacentre@touristinfo.net

TOURIST INFO XÀBIA PORT

Plaça President Adolfo Suárez, 11
96 579 07 36
info@xabia.org

TOURIST INFO XÀBIA ARENAL

(Temporary Information Office)
Passeig del Tenista David Ferrer
96 579 34 97
xabiaarenal@touristinfo.net

www.xabia.org



RIGHTS

OF THE USERS OF TOURISM SERVICES



The users of tourism services, without detriment of that stipulated in the general legislation for consumer defence and protection, **shall have the right:**

- To receive complete, prior, objective, truthful and understandable information from the tourism companies about the services which they offer, as well as the final price, taxes included. And to be protected against misleading information or advertising, in accordance with the legislation in force.
- To obtain the documents which accredit their contractual terms.
- To receive the tourist services in the offered or agreed conditions, and in all cases, that the nature and quality of their provision has a direct proportion with the category of the tourism company or premises.
- To enjoy accessible tourism spaces, infrastructures and services.
- To freely access the tourism premises and services, in the terms stipulated by the laws.
- That the tourism premises comply with the legislation on fire safety and protection of their installations, as well as the specific legislation on tourism matters.

• To be informed in a clear way about the installations or services that can entail any risk and the safety measures adopted in this regard.

• To receive the invoice or payment voucher of the tourist service provided, with the data required by the legislation in force.

• To file complaints and claims as well as obtain accessible and truthful information, about their presentation procedure and their processing, where it is possible to resort to an out-of-court dispute solution system, by means of mediation and arbitration. Likewise, you have the right that the competent public administration ensures the maximum effectiveness in the assistance and processing of your filed complaints or claims.

• To resort to arbitration methods for the out-of-court solution of your disputes with economic consequences.

• To require, in a clearly visible site, the public display of the certification signage of the premise's classification, the capacity, the prices of the offered services and any other variable of the activity as well as the corresponding quality symbols.

OBLIGATIONS

OF THE USERS OF TOURISM SERVICES

The users of the tourism services, without detriment of the applicable sector regulations, **shall have the following obligations:**

• To respect the social and cultural traditions and practices of the tourist destinations as well as their richness and value.

• To respect the environment, the historical and cultural heritage as well as the tourist resources.

• To pay for the contracted serves, either when the invoice is presented or in the agreed time, place and method, where the fact of filing a claim or complaint does not imply the exemption of payment in any circumstances.

• In the case of a tourism accommodation service, respect the agreed date and time of departure from the premises, leaving the occupied accommodation unit free.

• To observe the rules of respect, proper education, social coexistence, clothing and hygiene for the suitable use of the tourism premises and services.

• To respect the installations and equipment of the tourism premises and companies.

• To respect the internal rules of the tourism premises, the timetables and rules of conduct for the visitor sites and performance of tourist activities.



Articles 16 and 17 of Act 15/2018, of 7 June of the Valencian Regional Government, of tourism, leisure and hospitality of the Official Gazette of the Valencian Regional Government (DOGV) Bulletin: num. 8313.

