



## 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)**



## DERECHOS Y OBLIGACIONES 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](http://www.xabia.org)



# 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

