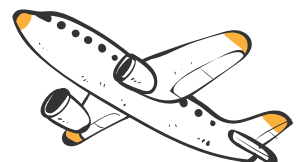
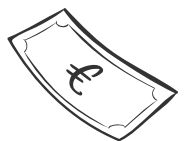
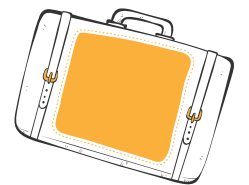


DERECHOS Y
OBLIGACIONES
DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE
SERVICIOS
TURÍSTICOS



DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

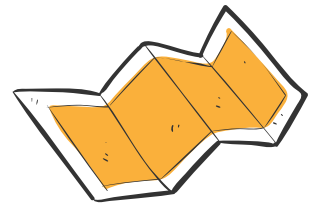
LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO EN LA LEGISLACIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES, TENDRÁN DERECHO A:

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.

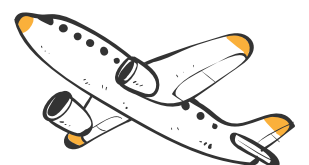
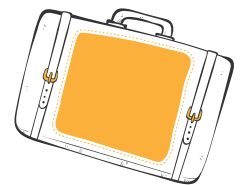
OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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.



RIGHTS AND OBLIGATIONS OF USERS OF TOURISM SERVICES



RIGHTS OF USERS

USERS OF TOURISM SERVICES, WITHOUT PREJUDICE TO THE PROVISIONS OF GENERAL CONSUMER PROTECTION LAW, SHALL HAVE THE RIGHT TO:

- 1. Receive objective, true and comprehensible information** from tourism companies, in full and prior to entering into any contract for the services offered to them, in addition to the final price, including tax. **Protection from misleading information or advertising**, in accordance with the laws and regulations currently in force.
- 2. Obtain the documents that prove the terms of the contract.**
- 3. Receive the tourism services as per the terms and conditions offered** or agreed, and, in any case, the nature and quality of the service must be directly proportional to the category of the tourism company or establishment.
- 4. Enjoy accessible spaces, infrastructures and tourism services.**
- 5. Freely access the tourism establishments and services in the terms established by law.**
- 6. All tourism establishments must comply with the safety regulations of their facilities** as well as fire protection and tourism regulations.
- 7. Be informed**, in a clear manner, **on the installations and services that may pose a risk** and the safety measures that have been implemented to address them.
- 8. Receive an invoice or proof of purchase** of the tourism service provided with the information that is required by current law and regulations.
- 9. File complaints and claims and obtain accessible and truthful information on the procedure for filing them** and their processing, with the right to avail of an out-of-court dispute resolution procedure through mediation or arbitration. In addition, they have the right to the utmost efficacy of the relevant official authority's attention to and processing of their complaints or claims.
- 10. Resort to arbitration for out-of-court settlement** of their disputes that have pecuniary consequences.
- 11. Demand that the establishment's classification signs, capacity, price list, and any other relevant information of its activity, in addition to the corresponding quality symbols, be displayed in a clearly visible place.**

OBLIGATIONS OF USERS

USERS OF TOURISM SERVICES, WITHOUT PREJUDICE TO THE PROVISIONS OF GENERAL CONSUMER PROTECTION LAW, SHALL HAVE THE FOLLOWING OBLIGATIONS:

- 1. Respect the social and cultural practices of tourist destinations** as well as their richness and value.
- 2. Respect the natural environment**, the historical and cultural heritage and the tourism resources.
- 3. Pay for the contracted services**, whether at the moment the bill is presented or at the agreed time, place and in the agreed manner. The fact that a complaint or claim has been filed shall not release the customer from the obligation to pay under any circumstances.
- 4. In the case of tourist accommodation, comply with the date and time agreed to vacate the establishment**, leaving the unit of accommodation free.
- 5. Abide by the rules of respectful conduct**, politeness, civility, dress code and hygiene for the appropriate use of tourism establishments and services.
- 6. Respect the facilities, furnishings and fittings** of tourism establishments and services.
- 7. Respect the internal rules** of tourism establishments, the opening and closing times and rules of conduct in all venues and locations where tourist activities are carried on.