

TOURISTS SERVICE

We want you to have an unforgettable experience in El Castell de Guadalest!

To be able to do that, we need to know your opinion about the city, whether it is positive or negative. We are open to carry out all kind of suggestions, to improve and make of El Castell de Guadalest a better city, suitable for everyone's liking.

You can make a suggestion or complaint at Tourist Info El Castell de Guadalest, in the office of El Castell de Guadalest Town Hall or through the telephone of tourist information **965 88 52 98**, or through the email: guadalest@touristinfo.net

Do not hesitate doing it if you consider it as necessary, because this way you help us to improve our destination.

www.guadalest.es



Tourists' rights and obligations



RIGHTS OF USERS OF TOURIST SERVICES

Users of tourist services, without prejudice to the established in the general consumer defense and protection legislation, shall have the right to:

- Receive objective, truthful and understandable information, from the tourist companies about the services offered, complete and prior to hiring, as well as the final price, including taxes. And to be protected against misleading information or advertising, in accordance with current regulations.
- Obtain the documents that prove the terms of their contract.
- Receive tourist services in the offered or agreed conditions and, in any case, that the nature and quality of the services they provide are directly proportional to the category of the company or tourist establishment.
- Enjoy accessible spaces, infrastructures and tourist services.
- Free access to tourist establishments and services, in the terms established in the laws.
- That tourist establishments comply with the regulations on the safety and fire protection, of their facilities as well as the specific regulations on tourism.
- Be informed, clearly, about the facilities or services that may pose a risk and the security measures adopted in this regard.
- Receive an invoice or receipt of payment for the tourist service provided, with the data that current legislation requires.
- Formulate complaints and claims and obtain accessible and truthful information about the procedure for submitting them and their treatment, being able to resort to an out-of-court dispute resolution system, through mediation and arbitration. Likewise, they have the right to get the maximum efficiency in the attention and processing of their complaints or claims, from the competent public administration.
- Go to arbitration formulas, for the extrajudicial resolution of their conflicts, with economic consequences.
- Require that, in a place of high visibility, the accrediting signs of the establishment's classification, the capacity, the prices of the services offered and any other activity variable, as well as the corresponding quality symbols, are publicly displayed.

OBLIGATIONS OF THE USERS OF TOURIST SERVICES

Users of tourist services, without prejudice to the established in the applicable sectoral regulations, will have the following obligations:

- Respect the traditions and sociocultural customs of the tourist destinations, as well as their wealth and value.
- Respect the environment, the historical and cultural heritage and tourist resources.
- Pay for the contracted services, either at the time the invoice is presented or at the agreed time, place and form, in any case being the fact of filing a claim or complaint, cause of exemption of payment.
- In case of the tourist accommodation services, respect the agreed date and time of departure from the establishment, letting the occupied accommodation unit free.
- Observe the rules of respect, education, social coexistence, clothing and hygiene for the proper use of tourist establishments and services.
- Respect the facilities and equipment of the tourist establishments and companies.
- Respect the internal policies of the tourist establishments, the schedules and the rules of behaviour in the places to visit and the execution of the tourist activities.

Articles 16 and 17 of Law 15/2018, June 7, of the Generalitat, on tourism, leisure and hospitality of the Valencian Community (DOGV) N. Bulletin: nº 8313



ATENCIÓN AL TURISTA

¡Queremos que su experiencia en El Castell de Guadalest sea inolvidable!

Para ello, necesitamos saber su opinión sobre la localidad, tanto si es positiva como si es negativa. Estamos abiertos a todo tipo de sugerencias, para mejorar y hacer que El Castell de Guadalest sea una localidad cada vez más completa, apta para todos los gustos.

Puede realizar una sugerencia o reclamación, en la Tourist Info de El Castell de Guadalest, en las oficinas del Ayuntamiento de El Castell de Guadalest, a través del teléfono de información turística **965 88 52 98**, o a través de correo electrónico: guadalest@touristinfo.net

Si lo cree necesario, no dude en hacerlo, pues así nos ayudará a mejorar el destino.

www.guadalest.es



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: nº 8313*

