

OFICINA DE TURISMO DE CÁDIZ

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

A). DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

(Artículo 21. Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía).

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que le sean de aplicación a la oferta.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- c) Acceder a los establecimientos turísticos en los términos establecidos en la presente Ley.
- d) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofrecidas 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.
- e) Tener debidamente garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, en los términos establecidos en la legislación vigente, y ser informadas de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f) Recibir de la Administración turística la información, protección y auxilio cuando sea necesario para la defensa de sus derechos en sus relaciones con los proveedores de los servicios turísticos.
- g) Ser informadas inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- h) Recibir factura o tique con el contenido previsto en la normativa vigente del precio abonado por el servicio turístico prestado.
- i) Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.
- j) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- k) Acudir a un sistema de mediación en materia de turismo a través de mecanismos de naturaleza arbitral.
- l) Recibir de la Administración competente información sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Andalucía.
- m) Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.
- n) Participar, a través de sus organizaciones más representativas, en los procedimientos de adopción de decisiones públicas que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles.

OFICINA DE TURISMO DE CÁDIZ

B).- OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

(Artículo 22. Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía).

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía.