

OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVICIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de servicis turístics, sense perjuí del que disposen les normatives sectorials que siguen aplicable, tindran les següents obligacions:

- 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 servicis 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 servici turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment, deixant 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 servicis 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.

Dénia està adherida al **CODI ÈTIC DEL TURISME VALENCIÀ**, des de l'any 2018, amb la finalitat de comprometre's amb l'hospitalitat del destí, tenint un comportament ètic per a aconseguir un turisme sostenible i responsable.



**DRETS I OBLIGACIONS
DEL TURISTA**
Gaudisca de la seua estada a Dénia!

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: núm. 8313



ATENCIÓ AL TURISTA

BENVINGUTS I BENVINGUDES A DÉNIA! Una ciutat banyada pel Mediterrani on trobaràs:

- HISTÒRIA, en el seu emblemàtic Castillo i rastre de diverses civilitzacions en els seus 4 museus (Arqueològic, Etnològic, del Joguet i de la Mar)
- MEDITERRANI, en les seues més de 12 km de platges d'arena fina i 5 km de cales rocoses banyades per la Reserva Marina del Cap de Sant Antoni de gran valor ecològic.
- NATURALES, en l'imponent Parc Natural del Montgó les senderes del qual ens porten a llocs amb vista panoràmiques meravelloses.
- EXPERIÈNCIES, a través de la seua àmplia oferta d'activitats culturals i de turisme actiu en la mar i en terra, en els diversos espais naturals.
- GASTRONOMIA, basada en tradició, diversitat i creativitat.

Desitgem que la teua experiència a Dénia siga inoblidable! I, per a això, volem saber la teua opinió sobre la ciutat: tant el que més t'agrada com el que t'agradaria millorar. Estem oberts a tota mena de suggeriments, per a millorar i fer que Dénia siga la teua opció preferida.

Si necessites realitzar un suggeriment o queixa sobre qualsevol matèria (inclosa la turística), pots fer-ho:

- 1) Presencialment, en les Oficines d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Dénia
- 2) En la bústia de queixes i suggeriments de la web de l'Ajuntament de Dénia www.denia.es i des de la Home de la web turística municipal www.denia.net

En cas de suggeriments turístics, també pots realitzar-les, presencialment en qualsevol oficina Tourist Info de Dénia (Plaza Oculista Buigues /Plaza Consell) o a través del correu electrònic: denia@touristinfo.net o deniaturismo@gmail.com

En matèria de consum, pots realitzar-la telemàticament a través de l'enllaç oac.denia.es, a través del telèfon 628.614.679 i correu electrònic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC): consumo@ayto-denia.es També podran atendre't presencialment, mitjançant sol·licitud de cita prèvia en la web de l'Ajuntament www.denia.es

AJUDA'NS A MILLORAR!

www.denia.es | www.denia.net

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVICIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de servicis turístics, sense perjudici del que es disposa en 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 servicis que se'ls oferisquen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, conformement a la normativa vigent.
- Obtindre els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
- Rebre els servicis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seua prestació guarde proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
- Gaudir d'uns espais, infraestructures i servicis turístics accessibles.
- Accedir lliurement als establiments i servicis turístics, en els termes establits en les lleis.
- Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat i protecció contra incendis de les seues instal·lacions, així com l'específica en matèria turística.
- Ser informats, de manera clara, sobre les instal·lacions o servicis que puguin suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades al respecte.
- Rebre una factura o justificant de pagament del servici turístic prestat, amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- Formular queixes i reclamacions, i obtindre informació accessible i veraç, sobre el procediment de presentació de les mateixes i el seu tractament, podent acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes, a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret al fet que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i 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 servicis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.