

DERECHOS DEL TURISTA



Información real

Tienes derecho a recibir información clara, verdadera y completa sobre los servicios turísticos y su precio final. También a estar protegido frente a publicidad engañosa.



Contrato

Pedir los documentos que explican las condiciones de lo contratado



Disfrutar el servicio

Las personas tienen derecho a recibir los servicios turísticos tal como se anunciaron o se acordaron. Además, la calidad del servicio debe estar acorde con la categoría del establecimiento o empresa turística



Servicios accesibles

Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles

Acceso a los servicios

Poder acceder a los establecimientos y servicios turísticos libremente, siguiendo la legalidad



Cumplir la normativa

Que los lugares para turistas sigan las reglas de seguridad para evitar incendios y también las reglas especiales para el turismo.



Lugares peligrosos

Que se explique de manera clara si alguna instalación o servicio puede ser peligroso, y qué medidas de seguridad hay para evitar riesgos.



Facturas

Recibir la factura o justificante de pago del servicio turístico prestado, con los datos que dicte la ley



Quejas y reclamaciones

Las personas tienen derecho a recibir información clara y fácil sobre cómo presentar quejas y qué pasará después.

Se pueden usar sistemas especiales para resolver problemas sin ir a juicio, como la mediación o el arbitraje.

La administración pública debe ayudar para que sus quejas se atiendan y se resuelvan lo mejor y lo más rápido posible.

Publicidad de la información

Pedir que, en un lugar visible para todos, se muestren de forma pública:

- Los certificados que indican la categoría del lugar.
- La capacidad máxima de personas que puede tener.
- Los precios de los servicios que ofrecen.
- Cualquier otra información importante sobre el lugar.
- Los símbolos que muestran la calidad del servicio.



OBLIGACIONES DEL TURISTA



Pago

Pagar los servicios que se hayan contratado en la forma que se haya acordado.

Aunque se haga una queja o reclamación, siempre se debe pagar.



Fin de los servicios

Cuando uses alojamientos, debes salir en el día y la hora acordados, y dejar libre la habitación o residencia.



Respeto

Seguir las normas de respeto, educación, convivencia, ropa adecuada y limpieza para usar bien los lugares y servicios turísticos



Respetar las tradiciones

Respetar las tradiciones y prácticas del lugar que se visita



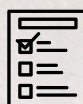
Respetar el entorno

Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio y los recursos turísticos



Respeto de instalaciones

Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas



Seguir las normas

Seguir las reglas de los lugares turísticos, respetar los horarios y seguir las reglas de conducta cuando visites o hagas actividades turísticas.

Puede realizar una sugerencia o reclamación en el Ayuntamiento de Altea (www.altea.es) o en la Oficina de Turismo, con teléfono 965 844 114, o a través del correo electrónico altea@touristinfo.net

En caso de que su queja o reclamación sea referente a materia de consumo, puede realizarla por correo electrónico en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC): omic@altea.es



Ajuntament d'Altea
Regidors de Turisme

