ATENCIÓ A LA PERSONA TURISTA

¡Volem que la seua experiència a Villena siga inoblidable!

Per a això, necessitem saber la seua opinió sobre el municipi, tant si és positiva com si és negativa.

Estem oberts a tota mena de suggeriments, per a millorar i fer que Villena siga un municipi cada vegada més complet, apte per a tots els gustos.

Pot realitzar un suggeriment o reclamació a l'Ajuntament de Villena (www.villena.es) o en l'Oficina de Turisme, amb telèfon 966 150 236, o a través del correu electrònic crv@villena.es

En cas que la seua queixa o reclamació siga referent a matèria de consum, pot realitzar-la per correu electrònic en la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC): omic.ayto@villena.es

Si ho creu necessari, no dubte a fer-ho, perquè així ens ajudarà a millorar el destí.

www.turismovillena.com

M.I. AYUNTAMIENTO DE VILLENA
CONCEJALÍA DE TURISMO

VILLENA FORTALEZA MEDITERRÁNEA

COMUNITAT VALENCIANA

DTICV DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA

Compromiso de Calidad Turística

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DE SERVEIS TURÍSTICS

VILLENA
FORTALEZA MEDITERRÁNEA
TURISMO

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DE SERVEIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que es disposa en la legislació general de defensa de la 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 serveis que se'ls oferisquen, com també sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, d'acord amb la normativa vigent.

Obtenir els documents que acrediten els termes de la seua contractació.

Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i la qualitat de la seua prestació guarden proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.

Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.

Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establits en les lleis.

Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis així com l'específica en matèria turística.

Ser informats, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte daixò.

Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.

Formular queixes i reclamacions i obtenir informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació d'aquestes i el seu tractament, i poden acudir a un sistema de solució extrajudicial de

conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i la 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 serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DE SERVEIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici 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 serveis 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 servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment i deixar 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 serveis 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.

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.