

* OBLIGACIONES

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS*

Benicàssim, con su larga tradición de destino turístico, vela por ofrecer la máxima calidad de forma integral y en todos los servicios con la puesta en marcha de los Servicios Integrales de Calidad Turística en Destino para nuestros servicios turísticos y empresas, la gestión de la calidad turística y medioambiental en playas, así como la certificación de Q de Calidad Turística en la Oficina de Turismo municipal.

Con esta apuesta por la calidad, cuidamos del bienestar de nuestros turistas, de la conservación de todos nuestros recursos turísticos y en general del destino turístico Benicàssim.



- a) Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos así como su riqueza y valor.
- b) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
- f) Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
- g) 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.

* Texto extraído de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, (Artículos 16 y 17), publicado en el Boletín Oficial del Estado, Núm.157, el 29 de junio de 2018.

* DERECHOS

- 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.
- b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- c) 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.
- d) Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- e) Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- f) Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.

- g) Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- h) Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
- i) 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.
- j) Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- k) 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.

* OBLIGATIONS

RIGHTS AND OBLIGATIONS FOR USERS OF TOURIST SERVICES*

Benicàssim, with its long-standing reputation as a tourist destination, is wholly committed to ensuring the highest quality across all of its services with the launch of the Comprehensive System for Tourist Destination Quality for our tourist services and businesses, the management of the environmental and tourism-related quality of our beaches as well as the municipal Tourism Office's Q for Tourism Quality certification.

Through this commitment to quality, we safeguard the wellbeing of our tourists, the conservation of our touristic resources and the tourist destination of Benicàssim as a whole.



- a) To respect the traditions and social and cultural practices of the tourist destinations as well as their resources and value.
- b) To respect the natural environment, cultural and historical heritage and tourist resources.
- c) To pay for the procured services, whether upon receipt of the invoice, or at the time, place and manner agreed upon. The submission of a complaint or claim under no circumstances implies exemption from payment.
- d) With regards to tourist accommodation services, to respect the date and time agreed upon for departure from the establishment, leaving the occupied accommodation unit empty.
- e) To observe rules regarding respect, education, social cohabitation, dress and hygiene for proper use of the tourist establishments and services.
- f) To respect the facilities and equipment of the tourist establishments and companies.
- g) To respect the internal rules of the tourist establishments, the timetables and the rules of conduct of the places visited and when carrying out tourist activities.

* Text extracted from Act 15/2018, of 7 June, on tourism, leisure and hospitality in the Community of Valencia, (Articles 16 and 17), published in the Boletín Oficial del Estado, No.157, 29 June 2018.

* RIGHTS

- a) To receive objective, accurate, understandable and complete information from tourism companies, prior to procuring the services offered, as well as information on the final price with tax included. The right to be protected from misleading information or advertising in accordance with current regulations.
- b) To obtain the documents that confirm the terms of the procurement.
- c) To receive the tourism services under the conditions offered or agreed upon and, in any case, to receive a service whose nature and quality is in direct proportion to the category of the tourism company or establishment.
- d) To benefit from the accessible tourism spaces, infrastructures and services.
- e) To have open access to tourism establishments and services under the terms established in the legislation.
- f) Tourism establishments must comply with the regulations regarding the safety of their facilities and fire protection as well as specific tourism regulations.

- g) To be clearly informed on the facilities and services that may pose a risk and the safety measures adopted in that respect.
- h) To receive an invoice or proof of payment for the tourism service provided with the information required by current legislation.
- i) To file claims and complaints and obtain accessible and accurate information on the submission procedure and processing thereof, and to be able to resort to extrajudicial conflict resolution through mediation and arbitration. Furthermore, the competent public administration is obliged to ensure the utmost efficiency in the handling and processing of the claims and complaints filed.
- j) To resort to arbitration methods for the extrajudicial resolution of conflicts with financial implications.
- k) To request that the distinctive accreditations for the classification of the establishment, the capacity, the prices of the services offered, and any other activity variable are publicly displayed in a highly visible place, as well as the appropriate quality marks.