

DRETS DEL TURISTA



Informació real

Tens dret a rebre informació clara, vertadera i completa sobre els serveis turístics i el seu preu final.

També a estar protegit front a publicitat enganyosa.



Contracte

Demanar els documents que expliquen les condicions del que hem contractat.



Gaudir del servei

Les persones tenen dret a rebre els serveis turístics tal i com s'enuciaren o s'acordaren. A més, la qualitat del servei ha d'estar d'acord amb la categoria de l'establiment o empresa turística.



Serveis accessibles

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

Accés als serveis

Poder accedir als establiments i serveis turístics de manera lliurement, seguint la legalitat.



Complir la normativa

Que els llocs per a turistes segueixen les regles de seguretat per a evitar incendis i també les regles especials per al turisme



Llocs perillosos

Que s'explique de manera clara si alguna instal·lació o servei pot ser perillós, i quines mesures de seguretat hi ha per a evitar riscos.



Factures

Rebre les factures o justificant del pagament del servei turístic prestat, amb les dades que marque la llei

Queixes i reclamacions

Les persones tenen dret a rebre informació clara i fàcil sobre com presentar queixes i que passarà després.

Es poden utilitzar sistemes especials per a resoldre problemes sense anar a jutj, com la mediació o l'arbitratge.

L'administració pública ha d'ajudar perquè les seues queixes s'atenguen i es resolguen el millor i el més ràpid.



Publicitat de la informació

Demanar que, en un lloc visible per a tots, es mostren de forma pública:

- Els certificats que indiquen la categoria del lloc.
- La capacitat màxima de persones que pugen tindre.
- Els preus dels serveis que ofereixen.
- Qualsevol altra informació important sobre el lloc.
- Els símbols que mostren la qualitat del servei.



OBLIGACIONS DEL TURISTA



Pagament

Pagar els serveis contractats en la forma que s'haja acordat.

Encara que es faça una queixa o reclamació, sempre s'ha de pagar.



Fi dels serveis

Quan uses allotjaments, has d'eixir en el dia i hora acordats, i deixar lliure l'habitació o residència.

Respecte

Seguir les normes de respecte, educació, convivència, roba adequada i neteja per a usar bé els llocs i serveis turístics.



Respectar les tradicions

Respectar les tradicions i pràctiques del lloc que es visita.



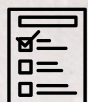
Respectar l'entorn

Respectar l'entorn medioambiental, el patrimoni i els recursos turístics.



Respecte d'instal·lacions

Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses.



Seguir les normes

Seguir les normes dels llocs turístics, respectar els horaris i seguir les regles de conducta quan visites o faces activitats turístiques.

Pot realitzar un suggeriment o reclamació a l'Ajuntament d'Altea (www.altea.es) o en l'Oficina de Turisme, amb telèfon 965 844 114, o a través del correu electrònic altea@touristinfo.net

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