

Volem que la vostra experiència a **Mutxamel** siga inoblidable!

Per això, la vostra opinió és molt valuosa per a nosaltres. Tant si teniu comentaris positius com si voleu compartir algun suggeriment o reclamació, estem aquí per a escoltar-vos.

✓ Ens interessa conèixer el vostre punt de vista per a continuar millorant i fer de Mutxamel una destinació més completa, acollidora i plena d'experiències per a tots els gustos.

📍 Com podeu fer-nos arribar la vostra opinió?

Telemàticament:

A través de la seu electrònica

[www.sedelectronica.mutxamel.org](http://www.sedeelectronica.mutxamel.org)

Presencialment:

Mitjançant cita prèvia (www.citaprevia.mutxamel.org) en l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà per Registre General.

💡 No dubteu a comunicar-vos amb nosaltres. Cada suggeriment ens ajuda a créixer i a oferir-vos el millor.

🌐 Més informació en:

www.mutxamel.turisme.org



MUTXAMEL



DRETS I OBLIGACIONS DEL TURISTA



DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVICIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de servicis turístics, sense perjudi 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 oferix, 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 garde 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 puguen 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, del procediment de presentar-les i el seu tractament, i es pot 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 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.

OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVICIS TURÍSTICS

Les persones usuàries de servicis turístics, sense perjudi del que es disposa en la legislació general de defensa i protecció dels consumidors, tenen l'obligació de:

- 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.
- 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) núm. 8313

