



LEY 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la C. Valenciana

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Las personas usuarias de servicios turísticos

Art. 16 DERECHOS

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación general de defensa y protección de los consumidores, tendrán derecho 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.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- 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.
- Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística.



LEY 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la C. Valenciana

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Las personas usuarias de servicios turísticos

Art. 16 DERECHOS

- Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
- Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de estas 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.
- Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- 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.



LEY 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la C. Valenciana

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Las personas usuarias de servicios turísticos

Art. 17 OBLIGACIONES

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas sectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

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



> Horarios Servicios Playa



SALVAMENTO Y SOCORRISMO

Del 17 al 28 de abril de 11h a 18h

Días 31/05 y 01/06 – 07/08 y 14/15 de junio y del 15 al 21 de septiembre de 11h a 18h

Del 16 de junio al 14 de septiembre de 10h a 20h

PUNTO ACCESIBLE

Del 16 de junio al 14 de septiembre

Junio y septiembre de 10h a 14h

Julio y agosto de 10h a 14h y de 16h a 19h De lunes a domingo

OFICINA DE TURISMO

Del 23 de junio al 23 de septiembre

De 10h a 14h y de 17h a 20h de lunes a domingo



CARTA DE SERVICIOS

Oficina de Turismo



Servicios Generales de la Playa

- Servicio de Policía de playa por la arena y por el paseo. Retén en la playa
- Servicio de Salvamento y Socorrismo, Punto accesible.
- Servicio de Limpieza y Mantenimiento de la playa y de los servicios.
- Cierre de la Playa en caso de vertidos, plagas y corrientes marinas, se izará la bandera roja.
- Aparcamiento ORA en los lugares cercanos a la playa.
- 2 chiringuitos, patines y hamacas.
- 3 baños públicos en el Paseo Marítimo y 1 Baño Químico en el Pto. Accesible.

- Señalización del estado de la Mar con banderas y señalización de las analíticas de la playa a través de los tótems.
- Control de Legionela y Hongos en Lavapiés.
- Control de reciclaje en las pasarelas de entradas a la playa con contenedores especiales.
- Oficina de Información turística, Biblioplaya, Ludoplaya
- Zona de reuniones (Ágora) y Extensión administrativa.
- Actividades culturales y deportivas para todas las edades en la arena y en la Plaza de los Pescadores, Jardines de Nova Canet. Actividades gratuitas.
- Restaurantes, Cafeterías, Heladerías, Mercados artesanales.



CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES

- N.º de avisos, primeros auxilios, traslados a centros sanitarios y rescates realizados
- Tiempo de llegada de la unidad de policía en caso de emergencia, n.º delitos e infracciones
- Cumplimiento de la Limpieza de la Playa con partes
- Días de cierre de la playa por emergencias
- Infracciones mensuales por incumplimiento de las restricciones
- N.º de Quejas por servicios.
- Irregularidades en las concesiones
- Análisis del Agua, arena, Lavapiés y Publicación de los resultados
- Bandera informativa de baño
- Actualización anual cartel informativo
- Cumplimiento del servicio de SOS
- Los indicadores y Objetivos se encuentran a disposición de los usuarios en la OT.

COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS

- Utilización del Punto Accesible, normas y horarios.
- Ordenanza nº 32 SOBRE USO Y DISFRUTE DEL LITORAL



Servicios Específicos

- 13 ENTRADAS Y SALIDAS de los usuarios de la Playa.
- 48 papeleras en la arena y 21 papeleras selectivas.
- 4 zonas de juegos infantiles
- Porterías y Redes para vóley playa y Tenis Playa
- 3 torres de vigilancia a pie de playa ubicadas de norte a sur y Posta central de SOS
- 1 punto Accesible con baño, ducha y vestuario, zona de sombraje y sillas anfibas
- 3 tótems de madera y 2 Puntos de análisis de aguas.
- 2 chiringuitos, 1 Punto Patines, Hamacas, Cafeterías, restaurantes, heladerías, bares y Mercado artesanal.
- Puerto Deportivo, Club Náutico, deportes de agua.
- Servicio de Autobuses AVSA

Compromiso con los Usuarios

- Limpieza diaria de la arena de la playa y recogida de las papeleras.
- Análisis quincenal de las aguas de baño por la GV y exposición de los resultados, (jueves/viernes).
- Vigilancia y control del cumplimiento de las Normas de los usuarios.
- Colocación de las banderas según el estado de la mar y Protocolo de actuación ante riesgos hacia los usuarios.
- OBJETOS PERDIDOS: según Código Civil, art. 615 y 616. Los objetos perdidos permanecerán en las dependencias de la policía hasta que se localice al propietario. Se guardarán hasta el plazo de 2 años. Pasado el plazo será destruido por el Ayuntamiento.