



## Ajuntament de Vallbona de les Monges

### REGLAMENT número 22

#### REGULADOR DE LES ACTIVITATS DE L'OFICINA DE TURISME

#### FINALITAT I ÚS.

##### **Article 1.**

És objecte d'aquest reglament, la regulació de la prestació de les activitats de l'oficina de turisme, que es portaran a terme en l'edifici situat al carrer Prat de la Riba, núm. 6, de Vallbona de les Monges amb les següents característiques:

Planta baixa.

- Oficina de turisme

Espai perfectament delimitat i amb els amidaments que figuren en el plànol de l'edifici del Centre de Recursos, amb el mobiliari adient, el qual figurarà degudament inventariat en document adjunt al contracte de concessió del servei.

##### **Article 2.**

La prestació de l'activitat d' OFICINA DE TURISME es correspondrà als detalls següents:

Dependència oberta al públic que oferirà orientació i suport global als usuaris turístics per a la seva estada i els facilitaran informació i prestacions relacionades amb l'allotjament, la gastronomia, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats relacionades amb la cultura i el lleure. Cal que sigui un servei personalitzat i eficient.

#### **Informar de l'oferta turística de Vallbona de les Monges i de la Comarca de l'Urgell**

Facilitar informació relativa a:

- Restauració i allotjaments: restaurants, hotels, càmpings, turisme rural, balnearis, apartaments, etc.
- Transports: carretera, ferrocarril, etc.
- Recursos naturals, culturals i patrimonials de la Comarca de l'Urgell: patrimoni natural (parcs naturals, espais d'interès, etc.), patrimoni cultural (museus, col·leccions, galeries d'art, tradicions, fires, festes, trobades, jornades i mostres gastronòmiques, rutes, denominacions d'origen, indicacions geogràfiques protegides, etc.), patrimoni arquitectònic (monuments, monestirs, castells, santuaris, edificis singulars, etc.).
- Esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials de la Comarca de l'Urgell: parcs temàtics, parcs aquàtics, festivals, concerts, teatre, cinema, esports (d'aventura, nàutic, esquí, golf), esdeveniments i equipaments esportius, fires comercials, etc.
- Altres serveis turístics.



## Ajuntament de Vallbona de les Monges

### **Assessorament personalitzat**

Orientar la persona usuària sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, així com també dels serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars).

### **Informar sobre els drets i deures dels usuaris turístics**

- Informar sobre els seus drets i deures.
- Facilitar el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum.
- Orientar a l'hora d'emplenar el full.

### **Lliurament de publicacions d'interès turístic**

Facilitar el material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.

### **Lliurament de material gràfic**

- Es posa a l'abast dels visitants material gràfic sobre l'oferta turística de Vallbona de les Monges i de la Comarca de l'Urgell.
- Aquest material es lliura de manera individualitzada en els idiomes disponibles.
- Les sol·licituds de material gràfic per a altres finalitats es deriven al servei corresponent.
- La informació referida a horaris i tarifes de serveis turístics, si està disponible a Internet, es lliura impresa a la persona que ho sol·licita.

### **Article 3.**

El servei es prestarà en règim de lliure concurrència i per mitjà de la forma de gestió indirecta de concessió administrativa.

### **Article 4.**

Les prestacions que es donaran a través del servei seran les indicades a l'article segon del present. Aquestes prestacions s'adequaran a les demandes del públic i tota la informació que es faciliti restarà sota el control de l'Ajuntament de Vallbona de les Monges.

### **Article 5.**

Les activitats es prestaran en els horaris següents:

- a) Oficina de turisme: Dissabtes, diumenges, festius i dies que fixi l'Ajuntament de Vallbona de les Monges per interès general. Horari de 10 a 14 hores i de 16 a 18 hores.



## Ajuntament de Vallbona de les Monges

### NORMES

#### Article 6.

Són drets i obligacions dels usuaris les següents:

##### Drets

1. Tenir a la seva disposició els fulls de reclamacions.
2. A ser atesos amb celeritat i eficàcia.
3. A no ser discriminats per raó de sexe, nacionalitat o religió.
4. A ser tractats correctament i d'una manera respectuosa.
5. A que li siguin lliurats el tiquet del servei.
6. Evitar qualsevol acte que pugui destorbar els serveis.
7. A fer servir qualsevol mesura en defensa dels seus drets.
8. Formular queixes o suggeriments respecte del funcionament de l'oficina de turisme.
9. Garantir la protecció de les dades personals lliurades.
10. Participar en la millora contínua de l'Oficina, mitjançant els canals que aquesta posa a l'abast de tothom.
11. Altres que es puguin dictar pel correcte funcionament del servei.

##### Obligacions

1. A usar correctament les instal·lacions.
2. Respondre dels danys a tercers que es puguin produir com a conseqüència de l'ús.
3. Guardar el degut respecte al personal i usuaris.
4. Acatar les normes de seguretat i funcionament de les instal·lacions.
5. Assumir les possibles pèrdues dels objectes personals.
6. Els usuaris adults seran responsables dels menors que els acompanyin.
7. A contribuir a mantenir netes les instal·lacions.
8. No entrar amb animals.
9. No fumar.
10. Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que estableixi l'oficina.
11. Respectar els horaris del servei.
12. Altres que es puguin dictar pel correcte funcionament dels serveis.

#### Article 7.

Són obligacions del concessionari del servei, les següents:

- a) Tenir bon tracte amb els usuaris dels serveis i disposar del personal suficient per la seva correcta explotació.
- b) El concessionari haurà de contractar una pòlissa de responsabilitat civil professional.
- c) El manteniment i neteja de les instal·lacions, mobiliari, aparells i estris del servei.
- d) Per qualsevol activitat que no sigui la dels serveis descrits, haurà de sol·licitar autorització de l'Ajuntament de Vallbona de les Monges.
- e) Prestar exclusivament els serveis de les activitats indicades en l'article 2, havent-se de proveir del material turístic, mitjançant el Consell Comarcal de l'Urgell, l'Ajuntament de Vallbona de les Monges, la Diputació de Lleida (Ara Lleida), etc.
- f) Les despeses de funcionament (llum, aigua, escombraries, neteja, calefacció, etc.) aniran totalment al seu càrrec.



## Ajuntament de Vallbona de les Monges

- g) L'adjudicatari és responsable de la custòdia de les claus de l'establiment i d'activar i desactivar el funcionament dels sistemes de tancament i seguretat (alarmes, persianes, etc.), de l'oficina de turisme, havent de comunicar a l'agutzil de l'Ajuntament qualsevol incidència al respecte d'aquest funcionament que pugui afectar a l'accés o la seguretat del local.
- h) A tenir obert el local, dins dels horaris establerts.
- i) Les instal·lacions seran de lliure accés per al conjunt dels ciutadans, sense altra limitació que la derivada de la pròpia capacitat i característiques de la instal·lació.

### Article 8.

El concessionari queda obligat a mantenir constantment net el local, instal·lacions i els serveis que presti.

### Article 9.

Al local hi haurà disponible un llibre de reclamacions.

### Article 10.

Seràn d'aplicació els articles 49 a 60 del Decret 336/1988 de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de Patrimoni dels Ens Locals i en allò no previst serà d'aplicació la Normativa legal vigent que afecta a l'Administració Local.

### DISPOSICIÓ TRANSITORIA

Es faculta expressament a l'Alcaldia d'aquest Ajuntament per la interpretació d'aquest Reglament i a prendre els acords sobre els aspectes en matèria d'ús d'aquesta instal·lació, a proposta de l'òrgan de gestió.

### DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor segons disposa la normativa local vigent i regirà fins que no es modifiqui o derogui el mateix òrgan que l'ha aprovat.

### DILIGÈNCIA

Aquest Reglament ha estat aprovat segons acord de l'Ajuntament Ple en sessió celebrada en data 20 de novembre de 2014, publicant-se l'edicta inicial al BOP núm. 226 de 25 de novembre de 2014 i al DOGC núm. 6759 de 27 de novembre de 2014 i el definitiu en el BOP núm. 8 de 14 de gener de 2015 i en el DOGC núm. 6799 de 29 de gener de 2015.

Vallbona de les Monges, 2 de febrer de 2015

L'alcalde  
Ramon Bergadà Benet

La secretària acctal.,  
Sílvia Solanas Cabestany