

SECRETARIA DE TURISMO

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Turismo.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-2001, DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS CON LOS USUARIOS-TURISTAS. (CANCELA LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-1999).

BERTHA LETICIA NAVARRO OCHOA, Secretaria de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 45, 46, 47 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

CONSIDERANDO

Que en cumplimiento a lo dispuesto en la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el 11 de enero de 2001 se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el proyecto de modificación de la presente Norma, a fin de que los interesados, dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha señalada, presentarán sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística;

Que durante el plazo a que se refiere el considerando anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del ordenamiento legal citado en el párrafo anterior, estuvieron a disposición del público los documentos a que se refiere dicho precepto;

Que dentro del mismo plazo los interesados presentaron sus comentarios al proyecto de modificación de esta Norma, los cuales fueron debidamente analizados y desahogados en el Comité Consultivo Nacional de Normalización, realizándose las modificaciones procedentes;

Que se publicaron las respuestas a los comentarios recibidos al proyecto de modificación de la citada Norma, en cumplimiento a lo dispuesto por la fracción III del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas, en su Sesión 02/01 de fecha 26 de septiembre del 2001, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística aprobó la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas, por lo que con base en lo expuesto y fundado, he tenido a bien expedir la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-2001, DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS CON LOS USUARIOS-TURISTAS. (CANCELA LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-1999)

PREFACIO

En la elaboración de esta Norma participaron los siguientes organismos e instituciones:

Secretaría de Economía
Fondo Nacional de Fomento al Turismo
Procuraduría Federal del Consumidor
Federación Mexicana de Actividades Subacuáticas

Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo
Consejo Nacional Empresarial Turístico
Confederación de Asociaciones de Agencias de Viajes
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Cd. de México
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la República Mexicana
Asociación Nacional de Cadenas de Hoteles
Asociación de Inversionistas en Hoteles y Empresas Turísticas
Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos
Asociación Mexicana de Agencias de Viajes
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Cd. de México
Asociación Mexicana de Operadores Mayoristas en Turismo
Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo
Asociación Nacional de Operadores de Actividades Acuáticas y Turísticas
Asociación de Actividades Subacuáticas del Instituto Politécnico Nacional
Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
Corporación de Instructores Mexicanos en Actividades Subacuáticas
Intercambios Internacionales de Vacaciones
Reservaciones en Condominios Internacionales
Escuela Superior de Turismo (IPN)
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

INDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Referencias
5. Elementos normativos
6. Especificaciones
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Relación con normas internacionales

1. Objetivo

Establecer las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

2. Campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana es obligatoria en el territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcionen, intermedien o contraten con el usuario-turista la prestación de los servicios turísticos a que se refiere el artículo 4o. fracciones I, II y V de la Ley Federal de Turismo, y el artículo 58 de su Reglamento.

3. Definiciones

Para los efectos de esta Norma, se entiende por:

3.1 Secretaría:

La Secretaría de Turismo.

3.2 Ley:

La Ley Federal de Turismo.

3.3 Reglamento:

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

3.4 Procuraduría:

La Procuraduría Federal del Consumidor.

3.5 Usuario-Turista:

La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que haga uso de los servicios turísticos, referidos en el punto 2.

3.6 Prestador de servicios turísticos:

La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el usuario-turista, la prestación de los servicios turísticos, referidos en el punto 2.

3.6.1 Establecimientos de hospedaje:

Los inmuebles en los que se le ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, como son: hoteles, moteles, albergues, y demás establecimientos de hospedaje, así como los campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a usuarios-turistas.

3.6.2 Agencia de viajes:

La empresa que contrata y/o actúa como intermediario en beneficio de un usuario-turista respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo.

3.6.2.1 Agencia operadora mayorista:

La empresa que tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos.

3.6.3 Empresa de sistemas de intercambio de servicios turísticos:

Las que se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos.

3.6.4 Operadora turística de buceo:

La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de los servicios; asimismo, el que tiene a su cargo la administración, el mantenimiento del equipo y la responsabilidad de la operación del servicio turístico de buceo.

3.7 Contrato:

Es el acuerdo de voluntades que celebran los prestadores de servicios turísticos referidos en el punto 2 y el usuario-turista, que produce o transfiere obligaciones y derechos.

3.8 Paquete turístico:

La integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión.

4. Referencias

NOM-05-TUR- Vigente. Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

NOM-08-TUR- Vigente. Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales.

5. Elementos normativos

5.1 Disposiciones generales

5.1.1 De los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos y los usuarios-turistas.

5.1.2 Los contratos deben ser legibles a simple vista y constar por escrito en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas, señalando en este caso que los prestadores a que hace referencia esta Norma son los únicos responsables por las diferencias existentes entre el contrato en español y el de idioma extranjero.

5.1.3 Las obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar en moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago, o en la moneda extranjera a elección de ambas partes.

5.1.4 En caso de tratarse de ventas a crédito se debe especificar la frecuencia con que se realicen los pagos parciales y la forma o mecánica que se utilice para el cálculo de los intereses que se cobren.

5.2 Los contratos deben contener como mínimo lo siguiente:

5.2.1 Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista.

5.2.2 Nombre del usuario-turista (persona física o moral).

5.2.3 La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario-turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete, así como el precio.

5.2.4 Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.

5.2.5 Para el caso de las agencias de viajes se debe observar lo que se establece en los numerales 6.2.1, 6.2.1.1 y 6.2.2 de la presente Norma.

6. Especificaciones

6.1 Establecimientos de hospedaje

6.1.1 En el Reglamento Interno, que debe estar a la vista del usuario-turista, se debe especificar:

- a) Los servicios que son prestados por terceros, distintos a los relacionados con el servicio de hospedaje, de los que no se tiene responsabilidad en el propio servicio y en el precio (servicio de niñeras, secretarial, médico, taxis y otros); asimismo, se deben mencionar las condiciones para la prohibición y uso de instalaciones específicas (horarios de las áreas públicas como albercas, spa, gimnasios y otros);
- b) Las condiciones de admisión, si se aceptan niños, mascotas, introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, introducción de aparatos eléctricos y electrónicos (ya sea para escuchar música, para planchar, para cocinar u otros);
- c) Cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva.

6.1.2 No puede condicionarse la prestación del servicio de hospedaje al consumo de cualquier otro servicio, salvo los casos en que los establecimientos ofrezcan paquetes de servicios turísticos parcial o totalmente incluidos en cuyo caso deben informarlo al usuario-turista.

6.1.2.1 El prestador debe informar al usuario-turista que:

- a) El cobro de la habitación se genera a partir de la entrega de la misma, y que se cobra la renta convenida;

- b) La hora límite para desalojar una habitación no debe ser antes de las 11 a.m.; el usuario-turista tiene derecho a un periodo de tolerancia de 60 minutos a partir de la hora de salida;
- c) Se proporcionará la habitación a más tardar a las 15:00 horas.

6.1.3 La renta de instalaciones deportivas en los establecimientos que las ofrezcan no debe estar condicionadas a la renta del equipo.

6.1.3.1 Cuando exista un club privado en alguna de las instalaciones del establecimiento de hospedaje, éste no debe obligar bajo ningún concepto al usuario-turista a comprar una membresía; sin embargo, el usuario-turista no tiene derecho a exigir el uso de las instalaciones privadas sin cubrir el pago correspondiente.

6.1.3.2 Cuando en alguna de las instalaciones del establecimiento, sea obligatorio el pago de derecho de admisión, no puede fijarse un consumo mínimo. En caso de que no se cobre derecho de admisión el prestador puede cobrar un consumo mínimo.

6.1.4 Se debe informar al usuario-turista el cargo por servicio a cuartos.

6.1.5 El prestador está obligado a exponer únicamente las tarifas de los taxis que den servicio a los usuarios-turistas del establecimiento de hospedaje a los principales puntos de interés.

6.1.6 La papeleta de reservación debe contener como datos mínimos: la tarifa a aplicar, el tipo de habitación, los servicios incluidos, el número de noches a pernoctar y las condiciones y los cargos por cancelación, clave de reservación y la hora límite de entrada de acuerdo al punto 6.1.2.1.

6.1.7 Para fines estadísticos, la papeleta de registro debe contener: fecha de entrada y salida, nacionalidad, lugar de residencia y número de personas por habitación ocupada.

6.1.8 El establecimiento tiene la obligación de reconocer y aceptar inmediatamente la papeleta de reservación que exhiba el usuario-turista, la cual debe incluir la clave de confirmación dada por el hotel, expedida por una agencia de viajes o un intermediario, que lo acredite como tal, o bien gestionar el alojamiento en condiciones y tarifas similares.

6.1.9 El establecimiento debe especificar con anterioridad si se aplica un cargo adicional cuando el pago se realice mediante tarjeta de crédito. Las políticas de cobro de servicios habituales deben especificarse claramente con anterioridad al registro del usuario-turista.

6.1.10 Se debe informar al usuario-turista que se cuenta con un seguro de responsabilidad civil que cubre daños a terceros en sus bienes y sus personas y cuyo monto está basado en función del número de habitaciones con que se cuenta, esto de acuerdo a la normatividad vigente.

6.2 Agencias de viajes

6.2.1 La agencia de viajes debe entregar al usuario-turista copia del contrato de adhesión o la constancia correspondiente celebrado con el prestador de servicios, el cual debe contener el sello o membrete de la agencia con todos sus datos de identificación.

6.2.1.1 Hará las veces de contrato, la constancia, así como las papeletas de reservaciones, los boletos de avión y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio, dentro de su material impreso.

6.2.2 Los usuarios-turistas deben recibir por parte de las agencias de viajes:

6.2.2.1 La o las constancias correspondiente elaboradas por el prestador de servicios que se trate en los siguientes casos:

- a) Boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista);

- b) El usuario-turista firmará un contrato directamente con el prestador del servicio, tratándose de alojamiento de cualquier tipo; éste debe ser firmado a su llegada al establecimiento;
- c) Cuando la agencia haga funciones de operador o mayorista vendiendo al público en general, debe de entregar un cupón al pasajero (o al grupo) que contenga lo siguiente:
 - Su nombre o razón social (dirección de la casa matriz y teléfonos).
 - Nombre del usuario o del grupo de que se trate.
 - Descripción de los servicios contratados.
 - Condiciones generales y términos de la prestación del servicio.
 - Procedimiento en caso de cancelaciones.
 - Tipos de alojamiento.
- d) El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al pasajero y el mismo debe contener un resumen que indique claramente los servicios a proporcionar;
- e) Cuando la agencia de viajes realice únicamente una reservación de hotel, auto u otros, debe entregar al usuario-turista una constancia de dicha reservación y el número o clave que le haya sido proporcionado por el prestador final (esta constancia puede ser de los sistemas globalizadores, siempre y cuando contengan sello o membrete de la agencia que lo expide). Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañar del recibo correspondiente.

6.2.3 Se debe informar al usuario-turista las condiciones de cancelación que prevalezcan, de acuerdo a las políticas establecidas por el prestador final del servicio, para evitar que el usuario-turista sufra menoscabo económico.

6.2.4 Tratándose de contratos celebrados en la República Mexicana para prestarse el servicio en el extranjero, se pueden establecer los precios en el tipo de moneda que corresponda, informando al usuario-turista que el tipo de cambio corresponderá al que rija al momento de efectuarse el pago;

6.2.4.1 Si los servicios no son prestados en los términos pactados, la agencia es la responsable en los siguientes términos:

- a) Debe auxiliar al usuario-turista a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o, en su caso, su traslado de regreso;
- b) Coadyuvar con el usuario-turista para reclamar ante el prestador final, las indemnizaciones que correspondan conforme a la Ley;
- c) En el caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la agencia, ésta debe realizar los pagos al usuario-turista que correspondan conforme a la Ley.

6.2.5 Los paquetes que ofrezcan las agencias de viajes deben estar a disposición de los usuarios-turistas y especificar los servicios de que consta, las características y modalidades en la prestación de cada uno de ellos, el tiempo de duración, el precio total, así como las circunstancias no imputables al prestador por las cuales puede variar éste; en su caso, las condiciones de cancelación de los servicios del prestador final, el número mínimo de personas que conformen el grupo, las condiciones de pago, anticipos, reembolsos y su vigencia.

6.2.6 Aquellas agencias de viajes que contraten servicios en el extranjero para comercializarlos en México, son responsables de hacer los trámites de reembolso para el usuario-turista o, en su caso, coadyuvar con éste en el ejercicio de las acciones legales que procedan, tratándose de los incumplimientos de dichos servicios. Las agencias quedan obligadas a demostrar que se remitieron los fondos correspondientes, y el usuario-turista queda obligado a demostrar que se entregaron a la agencia.

6.2.7 Las agencias de viajes que ofrezcan el servicio de guía de turistas dentro de la República Mexicana deben especificar el tipo de guía que prestará el servicio, así como requisitar el documento correspondiente que garantice los servicios contratados, mismo que debe contener como mínimo lo señalado en el apartado "De la Operación" de la NOM-08-TUR- vigente.

6.2.7.1 Cuando sea el caso se debe especificar e informar el número de visitas destinadas a compras en locales comerciales dentro del país.

6.3 Empresas de sistemas de intercambio

6.3.1 Toda empresa de sistema de intercambio debe tener representación y domicilio en los Estados Unidos Mexicanos.

6.3.2 Para ofrecer sus servicios, las empresas de sistemas de intercambio deben contar con un sistema de reservaciones que respondan a las necesidades de los usuarios del servicio. Dicho sistema debe tomar en cuenta la demanda anticipada para el uso de cuartos de los establecimientos de hospedaje afiliados al sistema de intercambio, de acuerdo con la capacidad de ocupación de los mismos, su tipo o clase y temporalidad.

6.3.3 Contar con un reglamento interno el cual debe ser distribuido entre los establecimientos y miembros afiliados al sistema de intercambio en el que se especifique claramente los derechos y obligaciones de cada una de las partes, así como las características de los establecimientos de hospedaje afiliados al sistema de intercambio y las condiciones generales de operación de dicho sistema de intercambio, y la forma de hacer las reservaciones previendo cuando menos los siguientes elementos:

- a) Forma, procedimiento y plazo para hacer reservaciones, confirmaciones, y establecer un medio de comprobación, así como el procedimiento y plazo para hacer cancelaciones o modificaciones;
- b) Describir las características de los sistemas de intercambio que se aplican para la clasificación de las unidades de los diferentes establecimientos afiliados al sistema de intercambio de acuerdo a las localidades, la temporalidad y el tipo de unidad de que se trate, así como cualquier otro criterio adicional que se aplique, con el objeto de que se permita al usuario afiliado la evaluación específica de sus oportunidades de intercambio efectivo con las unidades de otros establecimientos afiliados.

6.3.4 Deben dar a conocer a sus afiliados, cuando menos los siguientes aspectos:

- a) Un listado de los desarrollos afiliados a la empresa de sistemas de intercambio en cada localidad geográfica;
- b) La información que permita a los afiliados contactar directamente con los operadores del establecimiento de hospedaje.

6.4 Operadoras turísticas de buceo

6.4.1 El prestador de servicios de operadoras de buceo y el usuario-turista deben convenir los términos en que se va a prestar el servicio, debiendo respetar el operador las reservaciones confirmadas.

6.4.2 Se debe entregar junto con el Reglamento Interior, un formato para la prevención de accidentes de acuerdo a lo establecido en la NOM-05-TUR- vigente; además de lo que señala la citada Norma, se deben especificar los servicios ofrecidos y su costo, así como aquellos por los cuales no se tiene responsabilidad.

6.4.3 Cuando por cualquier causa imputable al prestador, éste no otorgue el servicio en los términos contratados, estará obligado a subsanar el incumplimiento en el tiempo convenido o a devolver el total de su dinero y una pena convencional, la cual no debe exceder del monto total del servicio no prestado.

6.4.4 El prestador debe especificar en el contrato el plazo mínimo con que cuenta el usuario-turista para cancelar sin responsabilidad. Si transcurrido dicho plazo el usuario-turista cancelara el servicio debe pagar una pena convencional que no exceda de la mitad del monto total. Se deben especificar las penas convencionales para ambas partes.

6.4.5 Cuando el usuario-turista no se presente a recibir el servicio contratado, o presentándose no se le pueda proporcionar el mismo, o sólo se le preste parcialmente por causas imputables a él, no tiene derecho a devolución alguna.

6.4.6 Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se preste el servicio contratado, el usuario-turista tiene derecho a la devolución del total del pago realizado. Si el servicio se presta parcialmente sólo se devolverá la parte proporcional del servicio no prestado. Cuando no sea posible determinar la proporcionalidad o cuando no exista acuerdo entre las partes, en ningún caso el reembolso será menor a una tercera parte del costo total del servicio.

6.4.7 Cuando por cualquier causa el prestador no entregue al usuario-turista el equipo reservado u otro equivalente, éste está obligado a resolver tal situación para evitar perjuicio al usuario-turista.

6.4.8 En caso de que el prestador ofrezca servicios complementarios que impliquen el pago de tarifas adicionales, éstas se deben hacer del conocimiento del usuario-turista, exhibirse en el establecimiento y respetar sus términos y condiciones.

6.4.9 Se debe especificar el tipo de guía que va a prestar el servicio, el idioma o idiomas en que se van a dar las explicaciones, el tiempo efectivo de duración del viaje y el número máximo de personas que van a ser conducidas en el grupo.

7. Vigilancia de la Norma

7.1 La Secretaría, en forma directa o a través de las unidades de verificación aprobadas y acreditadas en términos de la Ley de la materia o por conducto y en coordinación con las demás dependencias, organismos competentes u órganos estatales y municipales de turismo, verificará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio, según lo señala esta Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor.

7.2 En caso de incumplimiento de la presente Norma, los prestadores de servicios turísticos de: hospedaje, agencias de viajes, empresas de sistemas de intercambio y operadoras de buceo, se harán acreedores a las sanciones previstas en la Ley y su Reglamento y las demás disposiciones legales aplicables.

8 Bibliografía

LEY FEDERAL DE TURISMO
(D.O.F. 31/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION
(D.O.F. 01/07/1992)

CODIGO CIVIL PARA EL D.F., EN MATERIA COMUN Y PARA TODA LA REPUBLICA EN MATERIA FEDERAL
DECIMOSEGUNDA EDICION 1994
(D.O.F. 26/05/1928)

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
(D.O.F. 24/12/1992)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO
(D.O.F. 02/05/1994)

NMX - Z - 13 - 1981

"GUIA PARA LA REDACCION, ESTRUCTURACION Y PRESENTACION DE LAS NOM"
(D.O.F. 14/05/1981)

9. Concordancia con normas internacionales

No puede establecerse concordancia con otras normas por no existir referencia al momento de la elaboración de la presente.

TRANSITORIO

UNICO.- La presente Norma entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes al de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, Distrito Federal, a los veintiséis días del mes de septiembre de dos mil uno.- La Secretaria de Turismo, **Bertha Leticia Navarro Ochoa**.- Rúbrica.