



NORMAS OFICIALES MEXICANAS **SECTOR AGENCIAS DE VIAJE Y TOUR OPERADORAS**

Las Normas Oficiales Mexicanas son regulaciones técnicas de carácter obligatorio que establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

Objetivos:

- Proteger la seguridad de las personas
- Proteger la ecología, salud humana, medio laboral; así como la preservación de los recursos naturales
- Brindar información al consumidor o usuario
- Especificaciones que debe cumplir la prestación de servicios en general.

NOM-010-TUR-2001

De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

Los contratos de servicios son contratos de adhesión, que al ser elaborados unilateralmente por el prestador de servicios, son asimétricos para el consumidor, quien sólo puede aceptarlos o rechazarlos, pero no mejorarlos para garantizar una relación de equidad.

Objetivo:

Garantizar la seguridad jurídica y patrimonial, pues el documento que avala la contratación de los servicios turísticos, incluye información completa sobre las condiciones del servicio a adquirir, lo que salvaguarda los derechos de reclamación y compensación del turista o usuario, ante cualquier incumplimiento del prestador de servicios.

El campo de aplicación son las personas físicas y morales que proporcionen, intermedien o contraten con el usuario-turista la prestación de los servicios turísticos de Hospedaje, Agencia de Viajes y Tour Operadores.



Para el caso de los Prestadores de Servicios Turísticos de Alimentos y Bebidas, Arrendadoras de autos, Spa, Campamentos, Guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural y Guías especializados en una actividad específica, Tiempos compartidos, Operadoras de turismo de aventura/naturaleza, Operadoras de buceo, Operadora de Marinas Turísticas, Vuelo en globo aerostático, no les será aplicable la NOM-010, en tanto se encuentren regulados por su norma específica.

Elementos del Contrato

- Legibles a simple vista.
- Constar por escrito en idioma español, sin perjuicio del uso de otros idiomas.
- 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, las obligaciones de pago.
- En ventas a crédito 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.
- Nombre, denominación o razón social del o los Prestadores de Servicios Turísticos con quien se contrata.
- Nombre del usuario-turista (persona física o moral).
- La descripción precisa de los servicios, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete.
- Causales de rescisión y consecuencias jurídicas resultantes para las partes.

Especificaciones para Agencias de Viajes

- 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, harán las veces de contrato.
- Los usuarios-turistas deben recibir por parte de las agencias de viajes las constancias correspondientes elaboradas por el prestador de servicios de que se trate en los casos de boletos de avión, autobús o tren, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista).



- 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.
- Si los servicios no son prestados en los términos pactados, la agencia se responsabiliza a:
 - a) Deber 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.

Es importante mencionar que la norma define al turista como: “Aquel que contrata una contraprestación para la que se especifican las características y alcance del servicio y su precio”.

CONTACTO

Secretaría de Turismo de Chiapas
Subsecretaría de Desarrollo Turístico

Blvd. Andrés Serra Rojas No.1090,
Edificio Torre Chiapas, Nivel 5, Paso Limón, CP. 29045.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Tel. 961 617 0550 Ext. 66277