

## SECRETARÍA DE TURISMO

**PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-010-TUR-2021, Requisitos mínimos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas o usuarios. (Cancela al PROY-NOM-010-TUR-2018, publicado el 20 de septiembre de 2018 y cancelará a la NOM-010-TUR-2001).**

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

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-010-TUR-2021, REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON LOS TURISTAS O USUARIOS. (Cancela al PROY-NOM-010-TUR-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2018 y Cancelará a la NOM-010-TUR-2001).

HUMBERTO HERNÁNDEZ HADDAD, Subsecretario de Calidad y Regulación y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, con fundamento en los artículos 42, fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, fracción V y 56 de la Ley General de Turismo; 74 y 82 del Reglamento de la Ley General de Turismo; 40, fracción III, 47, fracción I y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 33 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; CUARTO Transitorio de la Ley de Infraestructura de la Calidad; así como 13, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo; y

### CONSIDERANDO

Que corresponde a la Secretaría de Turismo expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de servicios turísticos.

Que el 02 de enero de 2002, en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, se publicó en el Diario Oficial de la Federación 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. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).

Que el 17 de junio de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Turismo, en la que se establece que la Secretaría de Turismo tiene la facultad para formular y conducir la política turística nacional, así como emitir Normas Oficiales Mexicanas respecto de la prestación de servicios turísticos.

Que el 06 de julio de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley General de Turismo, en el cual se establece que los Prestadores de Servicios Turísticos deberán cumplir las disposiciones de la Ley General de Turismo, así como de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística.

Que el 02 de mayo de 2017, a fin de dar cumplimiento a los artículos 51, párrafo cuarto de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 39 de su Reglamento, se notificó al Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización el Acuerdo de modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, la cual se inscribió al Programa Nacional de Normalización (PNN) 2017, para su debida actualización.

Que con el objetivo de armonizar las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística con la legislación vigente, por acuerdo del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística en su Segunda Sesión Ordinaria de 2017, celebrada el 27 de noviembre de 2017, se incluyó en el Programa Nacional de Normalización de 2018 para su modificación, 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. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).

Que el contrato de prestación de servicios turísticos es el medio de protección idóneo para Prestadores de Servicios Turísticos (PST), turistas y usuarios. A través de este instrumento jurídico se establecen las obligaciones y derechos a que las partes se hacen acreedoras; generando con ello un mecanismo que brinda certeza jurídica con relación a los servicios contratados, al otorgársele al turista o usuario un valor agregado de seguridad respecto de los servicios ofertados.

Que el 05 de septiembre de 2018, en la Primera Sesión Ordinaria de 2018 del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, se aprobó la publicación para consulta pública del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-010-TUR-2018, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para que dentro de los siguientes 60 días naturales posteriores a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, los interesados presentasen sus comentarios ante dicho Comité, sito en avenida Presidente Masaryk 172, Primer Piso, Colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11580, Ciudad de México, teléfono 3002 6300, extensiones 1240 y 1243, o al correo electrónico dgnrcr@sectur.gob.mx. Proyecto de Norma que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2018, y cuyo periodo para consulta pública concluyó el 19 de noviembre de 2018.

Que durante este lapso, los documentos que sirvieron de base para la elaboración del Anteproyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana, así como el Análisis de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45, párrafo primero de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estuvieron a disposición del público para su consulta en el domicilio del Comité.

Que, fenecido el término de 60 días naturales para consulta pública, conforme a lo previsto en los artículos 47, fracción II de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; y 33 de su Reglamento, se inició con el estudio de los comentarios recibidos del Proyecto de Norma antes mencionado, a fin de que fueran sometidos a consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, procedimiento que quedó detenido desde 2019.

Que, con el propósito de dar continuidad al Proyecto de Modificación de la citada Norma, el 09 de septiembre de 2021, en la Primera Sesión Ordinaria de 2021 del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, se aprobó la reposición de procedimiento a partir de la consulta pública, de conformidad con lo establecido en los artículos 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y CUARTO Transitorio de la Ley de Infraestructura de la Calidad, a efecto de que los interesados presenten en idioma español y con el sustento técnico suficiente, dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, los comentarios ante el citado Comité, sito en Avenida Presidente Masaryk 172, Primer piso, Colonia Bosques de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11580, Ciudad de México, teléfono 55 30 02 63 00, extensiones 1243 y 1244 o al correo electrónico: [consultapublicaccnnt@sectur.gob.mx](mailto:consultapublicaccnnt@sectur.gob.mx)

Que derivado de lo anterior y de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 13, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013, he tenido a bien expedir el siguiente:

**PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-010-TUR-2021, REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON LOS TURISTAS O USUARIOS**

(Cancela al PROY-NOM-010-TUR-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2018 y Cancelará a la NOM-010-TUR-2001).

**PREFACIO**

En la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana participaron los siguientes organismos e instituciones:

Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, A. C. (AHCM)

Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV)

Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A. C. (AMHM)

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO CDMX)

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)

Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR)

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)

Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)

Factual Services, S.C.

Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR)

Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO)

Resort Condominium International de México, S. de R.L. de C.V. (RCI)

Secretaría de Economía (SE)

Secretaría de Turismo (SECTUR)

- Dirección General de Asuntos Jurídicos
- Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística
- Dirección General de Verificación y Sanción

**ÍNDICE**

1. Objetivo y Campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Disposiciones generales
5. Disposiciones específicas
  - 5.1. Del contrato de adhesión
  - 5.2. Del contrato modelo
    - 5.2.1. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje
    - 5.2.2. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Balneario y Parques Acuáticos
    - 5.2.3. Del contrato para Prestadores con intermediación de servicios turísticos
6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales
10. Transitorios

**1. Objetivo y campo de aplicación**

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer las especificaciones y requisitos mínimos que debe cumplir el contrato que celebren los prestadores de servicios turísticos (PST) con los turistas o usuarios para garantizar los servicios al contratarse.

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcione(n), intermedie (n) o contrate(n) con los turistas o usuarios, la prestación de los Servicios Turísticos.

Para el caso de los siguientes PST: Alimentos y bebidas; Arrendadora de autos, Spa, Campamentos, Guías generales y especializados, Tiempos compartidos, Operadoras de turismo de aventura/naturaleza, Operadoras de buceo, Operadora de marinas turísticas, Vuelo en globo aerostático, no les será aplicable en tanto se encuentren regulados por diverso ordenamiento jurídico vigente.

**2. Referencias Normativas**

Para la correcta aplicación de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana es indispensable consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas o las que las sustituyan:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>NOM-06-TUR-2017</b>   | Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.                            |
| <b>NOM-07-TUR-2002</b>   | De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. |
| <b>NOM-08-TUR-2002</b>   | Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en un tema o localidad de carácter cultural.   |
| <b>NOM-09-TUR-2002</b>   | Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en una actividad específica.   |
| <b>NOM-011-TUR-2001</b>  | Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.  |
| <b>NOM-029-SCFI-2010</b> | Prácticas comerciales- requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.  |
| <b>NOM-174-SCFI-2007</b> | Prácticas comerciales—Elementos de información para la prestación de servicios en general.  |

### 3. Términos y Definiciones

Para efectos de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana se establecen los siguientes términos y definiciones:

**3.1 Contrato:** El acuerdo de voluntades de dos o más personas que produce o transfiere derechos y obligaciones.

Para efectos del presente Proyecto de Norma, el contrato se celebrará entre el Prestador de Servicios Turísticos (PST) y el Turista o Usuario.

**3.2 Contrato de Adhesión:** El documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. (LFPC)

**3.3 Membrete:** Nombre o título de una persona, oficina o corporación, visible en la parte superior del papel de escribir, incluyendo todos sus datos de identificación o conteniendo cuando menos la razón social, Domicilio, RFC, lugar y fecha de expedición, teléfono.

**3.4 Modelo de Contrato:** El modelo de contrato que ha sido publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición del proveedor puede ser adoptado por éste; o que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial, de industria o de servicios y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria.

**3.5 Ley:** La Ley General de Turismo.

**3.6 LFPC:** La Ley Federal de Protección al Consumidor.

**3.7 Prestador de Servicios Turísticos (PST):** La(s) persona(s) física(s) o moral(es) que ofrezca(n), proporcione(n) o contrate(n) con el turista o usuario, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

**3.8 Procuraduría:** La Procuraduría Federal del Consumidor.

**3.9 Reglamento:** El Reglamento de la Ley General de Turismo.

**3.10 Secretaría:** La Secretaría de Turismo Federal.

**3.11 Servicios Turísticos:** Los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por la Ley y su Reglamento.

**3.12 Turista:** Todas aquellas personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Migración.

**3.13 Usuario:** Todas aquellas personas que hacen uso de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios turísticos de su lugar de residencia.

### 4. Disposiciones generales.

**4.1** El PST al contratarse con una persona física o moral, debe extender de manera impresa o electrónica el documento correspondiente que garantice los servicios contratados, entendiéndose a éste como "el contrato", mismo que debe contener el membrete del PST con todos sus datos de identificación y signado por la persona con capacidad para representar para tal efecto al PST.

**4.2** El Contrato debe ser legible a simple vista y constar en idioma español, sin perjuicio de la utilización en otros idiomas, en caso de existir discrepancias entre el contrato en español con el de otro idioma, prevalecerá el texto en español sobre el texto del idioma extranjero.

**4.3** El Contrato debe de contener la descripción de los servicios contratados, costo del o los servicios, vigencia, cancelaciones, causas de rescisión y sanciones.

**4.4** Para el caso de incumplimiento por parte del PST, el contrato deberá indicar el procedimiento para el pago de daños y perjuicios que pudieran ser causados al turista o usuario.

**4.5** El PST debe utilizar alguno de los contratos a que se refiere el presente Proyecto de Norma:

- a. Contrato de adhesión.
- b. Contrato modelo.

**4.6** Los contratos de adhesión que, en su caso utilicen los PST, deben estar registrados en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las demás disposiciones legales aplicables, así como por el procedimiento y requisitos que exija la Procuraduría a través del Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) o por medio del Registro de Contratos de Adhesión en línea (RCAL), los cuales, además de lo exigido por esta última, deberá señalar como mínimo lo establecido en el numeral 5.1 del presente Proyecto de Norma.

**4.7** Los Contratos modelo publicados por la PROFECO o desarrollados por alguna asociación que, en su caso utilicen los PST, deberán señalar como mínimo lo establecido en el numeral 5.2 del presente Proyecto de Norma, de conformidad a los servicios turísticos prestados.

**4.8** El PST está obligado a diseñar su aviso de privacidad, asimismo, el PST y su personal serán responsables del manejo y resguardo de los datos que se recaben, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

## **5. Disposiciones específicas**

### **5.1 Del Contrato de Adhesión.**

**5.1.1** Fecha y número de registro de contrato de adhesión otorgado por la Procuraduría.

**5.1.2** Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono y registro federal de contribuyentes, y correo electrónico del PST.

**5.1.3** Nombre y correo electrónico del Turista o Usuario.

**5.1.4** Objeto del contrato, mismo que debe estar conforme al servicio turístico prestado en términos de su Certificado de Inscripción al RNT.

**5.1.5** Lugar, fecha y hora para la recepción, prestación y conclusión del servicio.

**5.1.6** Forma y medio de pago, monto total a pagar, incluyendo el número y monto de pagos parciales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación, desglosando los diversos conceptos que los integran, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, seguros y cargos adicionales o extraordinarios; así como en caso de operaciones a crédito.

**5.1.7** Los mecanismos, plazos, instancias y procedimientos mediante los cuales el turista o usuario puede presentar su queja, reclamación o inconformidad, así como los lugares y horarios de atención.

**5.1.8** En su caso, y sin perjuicio de lo establecido en la LFPC, los mecanismos y plazos que tiene disponible el Turista o Usuario para cancelar la operación, o de solicitar algún cambio en el lugar u horario originalmente pactados para la prestación del servicio, sin pena alguna para él.

**5.1.9** Causas de rescisión, cancelación y terminación del contrato.

**5.1.10** Las penas convencionales a las que de manera equitativa se hacen acreedoras las partes por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

### **5.2 Del contrato modelo**

#### **5.2.1. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje.**

**5.2.1.1** Harán las veces de contrato las hojas de servicio, las papeletas de servicio o las papeletas de reservaciones que establezca el establecimiento de hospedaje.

**5.2.1.2** La papeleta de registro ante el establecimiento de hospedaje debe contener: membrete, lugar y fecha de expedición, nacionalidad; lugar de residencia, fecha de entrada y salida del Turista o Usuario, en su caso, personas con discapacidad que estarán alojadas; motivo del viaje, y número de personas por habitación ocupada.

**5.2.1.3** Las hojas de servicios o reservaciones deben contener como datos mínimos: la tarifa a aplicar, forma de pago, el tipo de habitación, los servicios incluidos, el número de noches a pernoctar y las condiciones y los cargos por cancelación, clave de reservación así como la hora límite de entrada y salida.

**5.2.1.4** El establecimiento tiene la obligación de verificar, reconocer y aceptar inmediatamente la reservación que exhiba el Turista o Usuario, la cual debe incluir la clave de confirmación proporcionada por establecimiento de hospedaje, o bien, gestionar el alojamiento en condiciones y tarifas similares.

**5.2.1.5** El Contrato debe hacer referencia al reglamento interior operativo del PST el cual debe estar estratégicamente colocado y visible para el turista o usuario y especificar claramente los derechos y obligaciones de cada una de las partes; así como las condiciones generales de operación, previendo cuando menos los siguientes elementos:

- a. La habitación debe proporcionarse a más tardar a las 15:00 horas.
- b. La hora límite para desocupar la habitación no debe ser antes de las 11:00 horas; especificando que se tiene un lapso de 60 minutos de tolerancia, a partir de la hora señalada por el establecimiento;
- c. Se abstendrá de acordar la prestación del servicio condicionada al consumo de cualquier otro servicio, salvo los casos en que los establecimientos ofrezcan paquetes de servicios turísticos parcial o totalmente incluidos;
- d. Cuando en alguna de las instalaciones del establecimiento sea obligatorio el pago de derecho de admisión, éste se abstendrá de fijar un consumo mínimo;
- e. Cuando existan espacios privados en las instalaciones del establecimiento, el contrato celebrado no debe establecer la obligación de comprar alguna membresía para su acceso;
- f. Incluir la información de aquellos cargos adicionales derivados de: servicio a la habitación, internet, televisión de paga, teléfono entre otros.
- g. Contener las condiciones de admisión (niños, mascotas, entre otros.), la introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, así como el uso en las instalaciones de aparatos eléctricos y electrónicos propiedad del turista o usuario.
- h. 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, gimnasio y otros).

**5.2.2. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Balnearios y Parques Acuáticos.**

**5.2.2.1** Harán las veces de contrato, los boletos de acceso que establezca el Prestador de Servicios Turísticos.

**5.2.2.2** Dicho documento debe describir el costo, desglosando los impuestos y los servicios que incluye con el pago del mismo.

**5.2.2.3** Debe ser impreso en papel membretado conteniendo cuando menos la razón social, Domicilio, RFC, lugar y fecha de expedición, teléfono.

**5.2.2.4** Debe contener el mecanismo para hacer reclamaciones en su caso.

**5.2.2.5** Debe hacer referencia al reglamento interior operativo del PST el cual debe estar estratégicamente colocado y visible para el público en general, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- a. Las medidas de seguridad y señalamiento para la utilización de las albercas e instalaciones;
- b. Las medidas preventivas para evitar riesgos y accidentes;
- c. Los horarios de entrada y salida, así como los horarios de utilización de las instalaciones;
- d. Se abstendrá de acordar la prestación del servicio condicionada al consumo de cualquier otro servicio, salvo los casos en que los establecimientos ofrezcan paquetes de servicios turísticos parcial o totalmente incluidos;
- e. Incluir la información de aquellos cargos adicionales derivados de: servicio de asadores, camastros, mesas de servicio, carpas, sombrillas, casilleros, regaderas y sanitarios;
- f. Contener las condiciones de admisión (mascotas, o animal de servicio), la introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, así como el uso en las instalaciones de aparatos eléctricos y electrónicos propiedad del turista y/o usuario;
- g. Las condiciones por las se podrá interrumpir el servicio o en su caso el desalojó por causas que puedan poner en riesgo la seguridad del turista o usuario; y
- h. Información básica de cómo actuar en casos de emergencia así como de recomendaciones de seguridad y atención en caso de emergencias o desastres; el mismo debe contener como mínimo lo siguiente:

- i. Información sobre situaciones de emergencia ocasionados por fenómenos naturales o antropogénicos;
- ii. Información sobre la ubicación de las zonas de menor riesgo, rutas de evacuación y puntos de reunión, así como de los equipos para la atención de una emergencia o desastre con que cuenta el mismo;
- iii. Información sobre los servicios médicos, protección civil, seguridad pública y ministerio público más cercanos a la localidad (dirección, radio, teléfono, distancias).

**5.2.2.6** El PST debe mostrar de forma clara y visible el costo de entrada y que servicios incluye, el costo de los diferentes servicios que ofrece, así como los servicios que son prestados por terceros, distintos a los relacionados con el establecimiento.

### **5.2.3. Del contrato para Prestadores con intermediación de servicios turísticos.**

**5.2.3.1** Se entenderá como Prestadores de Servicios con intermediación de servicios a los PST que proporcionen los siguientes servicios turísticos:

- Agencias de viajes;
- Agencia Integradora de Servicios;
- Tour Operador Receptivo.

**5.2.3.2** Harán las veces de Contrato la hoja de servicio, la constancia, las papeletas de reservaciones, y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio.

**5.2.3.3** Los turistas o usuarios deben recibir por parte de los intermediarios de manera impresa o electrónica lo siguiente:

- a. La o las constancias correspondientes a los servicios contratados;
- b. Boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista), las hojas de servicios para guías de turistas o de operadoras de buceo, boletos de acceso a parques, balnearios y demás servicios incluidos en el contrato;
- c. Las claves de reservaciones o cupón de servicios, éste debe ser generado directamente por el prestador de servicios, dicho cupón puede ser impreso o electrónico. Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañarse del recibo correspondiente o bien una referencia de los pagos recibidos;
- d. Los recibos correspondientes de pago, depósitos o anticipos;
- e. El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al Turista o Usuario y el mismo debe contener la cotización de los servicios en formato impreso o electrónico con membrete del PST intermediario y con un resumen detallado de los servicios y condiciones que involucre cada uno de los servicios a proporcionar;
- f. El documento correspondiente que garantice los servicios contratados; pudiendo ser éste un recibo, orden de servicio o boleto cuando ofrezcan el servicio de guía de turistas deben especificar el tipo de guía que prestará el servicio, el cual debe necesariamente tener su credencial de reconocimiento vigente, 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;

## **6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad**

**6.1** Para efectos de este procedimiento de evaluación de la conformidad, se deben considerar las definiciones contenidas en la Ley de Infraestructura de la Calidad y su Reglamento.

**6.2** La Evaluación de la Conformidad de la Norma Oficial Mexicana será realizada por la Secretaría o por las Unidades de Inspección acreditadas y aprobadas en los términos establecidos en la Ley de Infraestructura de la Calidad.

**6.3** Tanto las Unidades de Inspección como la Secretaría, podrán llevar a cabo los muestreos y estudios de campo que consideren necesarios para determinar la conformidad de la Norma Oficial Mexicana.

**6.4** Cuando, como resultado de la inspección, se genere un informe técnico de no-conformidades, el PST tendrá que subsanar cualquier no-conformidad conforme a la legislación aplicable por la Secretaría.

**6.5** Durante la Evaluación de la Conformidad, se deben constatar los criterios de evaluación (ver Tabla 1).

**Tabla 1 – Criterios de Evaluación**

Disposición	Tipo de Evaluación	Criterio de Aceptación	Observaciones
<b>4. Disposiciones generales</b>			
4.1	Documental	I. Evidencia impresa o en electrónico de los Contratos de prestación de servicios con las especificaciones del servicio contratado, así como a lo que turista o usuario tiene derecho. II. El contrato de prestación de servicios está en formato membretado por el PST III. El contrato de prestación de servicios está firmado por el representante legal del PST	
4.2	Documental	I. Que el Contrato esté en idioma español, (sin perjuicio de la utilización de otros idiomas).	
4.3	Documental	I. Contrato presenta las especificaciones del servicio contratado, así como a lo que turista o usuario tiene derecho. II. Costos del servicio, III. Vigencia del contrato; IV. Cláusulas para los casos de cancelaciones, causas de rescisión y sanciones.	
4.4	Documental	I. El contrato deberá indicar el procedimiento para el pago de daños y perjuicios que pudieran ser causados al turista o usuario por incumplimiento.	
4.5	Documental	I. El PST proporciona alguno de los Contratos de prestación de servicios a. Contrato de adhesión. b. Contrato modelo.	
<b>5. Disposiciones específicas</b>			
<b>5.1 Del Contrato de adhesión.</b>			
5.1.1	Documental	I. Registro de Contrato de Adhesión ante la PROFECO.	
	Documental	II. Fecha y número de registro de contrato de adhesión otorgado por la Procuraduría. III. Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del PST y correo electrónico. IV. Nombre y correo electrónico del Turista o Usuario. V. El Objeto del contrato debe estar conforme a su Certificado de Inscripción al RNT. VI. Presentar su Certificado de inscripción al RNT vigente. VII. Lugar, fecha y hora para la recepción, prestación y conclusión del servicio. VIII. Forma y medio de pago, monto total a pagar, incluyendo el número y monto de pagos parciales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación, desglosando los diversos conceptos que los integran, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, seguros y cargos adicionales o extraordinarios; así como en caso de operaciones a crédito. IX. Los mecanismos, plazos, instancias y procedimientos mediante los cuales el Usuario o Turista puede presentar su queja, reclamación o inconformidad, así como los lugares y horarios de atención. X. En su caso, los mecanismos y plazos que tiene disponible el Turista o Usuario para cancelar la operación, o de solicitar algún cambio en el lugar u horario originalmente pactados para la prestación del servicio, sin pena alguna para él. XI. Causas de rescisión, cancelación y terminación del contrato. XII. Las penas convencionales a las que de manera equitativa se hacen acreedoras las partes por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.	

<b>5.1 Del Contrato de adhesión.</b>			
<b>5.2.1. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje.</b>			
5.2.1.1	Documental	I. Como evidencia de contrato se reconocen, las hojas de servicio, las papeletas de servicio o las papeletas de reservaciones membretadas por el PST de hospedaje.	
5.2.1.2	Documental	I. La papeleta de registro del establecimiento respectivo debe contener: II. Lugar y fecha de expedición, nacionalidad; lugar de residencia, fecha de entrada y salida del Turista o Usuario, en su caso, personas con discapacidad que estarán alojadas; motivo del viaje, y número de personas por habitación ocupada.	
5.2.1.3	Documental	I. Las reservaciones contienen como datos mínimos: la tarifa a aplicar, forma de pago, 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.	
5.2.1.4	Visual	I. Evidencia de como el establecimiento verifica, reconoce y acepta inmediatamente la reservación que exhiba el Turista o Usuario, la cual debe incluir la clave de confirmación dada por establecimiento de hospedaje., o bien, gestionar el alojamiento en condiciones y tarifas similares.	
5.2.1.5 5.2.1.5.1	Documental y Visual	I. El Contrato hace referencia al Reglamento Interior operativo del PST II. El Reglamento Interior debe estar estratégicamente colocado y visible para el turista o usuario.	
		I. Reglamento Interno que especifique derechos y obligaciones de las partes puede ser electrónico o físico.	
		I. El Reglamento Interno contiene cuando menos los siguientes elementos: a. Establecer la hora límite para desocupar la habitación; especificando que se tiene un lapso de 60 minutos de gracia; b. Se abstendrá de acordar la prestación del servicio condicionada al consumo de cualquier otro servicio, salvo los casos en que los establecimientos ofrezcan paquetes de servicios turísticos parcial o totalmente incluidos; c. Cuando en alguna de las instalaciones del establecimiento sea obligatorio el pago de derecho de admisión, éste se abstendrá de fijar un consumo mínimo; d. Cuando existan espacios privados en las instalaciones del establecimiento, el contrato celebrado no debe establecer la obligación de comprar alguna membresía para su acceso; e. Incluir la información de aquellos cargos adicionales derivados de: servicio a la habitación, internet, televisión de paga, teléfono, etc. f. Contener las condiciones de admisión (niños, mascotas, etc.), la introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, así como el uso en las instalaciones de aparatos eléctricos y electrónicos propiedad del turista y/o usuario. g. Incluir información visible para el caso los servicios de taxis, el PST se encuentra obligado a exponer las tarifas a los principales puntos de interés.	

<b>5.2.2. Del contrato para Prestadores de Servicios Turísticos de Balnearios y Parques Acuáticos.</b>			
5.2.2.1	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Como evidencia de contrato se reconocen, los boletos de acceso que establezca el Prestador de Servicios Turísticos.</li> <li>II. Los boletos de acceso al establecimiento contienen los siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El costo, desglosando los impuestos y los servicios que incluye con el pago del mismo.</li> <li>b. Debe de contener la razón social, Domicilio, RFC, lugar y fecha de expedición, teléfono, así como el mecanismo para hacer reclamaciones en su caso.</li> <li>c. Señala la existencia del Reglamento Interno del PST que especifique derechos y obligaciones de las partes.</li> <li>d. El Reglamento interior operativo del PST está disponible y a la vista del Turista o Usuario de manera física o virtual.</li> </ul> </li> </ul>	
5.2.2.2	Documental y Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Evidencia que muestra de forma clara y visible el costo de entrada y qué servicios incluye, así como el costo de los diferentes servicios que ofrece.</li> </ul>	
<b>5.2.3. Del contrato para Prestadores con intermediación de servicios turísticos.</b>			
5.2.3.1	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Como evidencia de contrato se reconocen, la hoja de servicio, la constancia, las papeletas de reservaciones, boletos de acceso y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio.</li> </ul>	
5.2.3.2	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Demuestra con evidencia que entrega a los turistas o usuarios de manera impresa o electrónica, según sea el caso y conforme a lo contratado, lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La o las constancias correspondientes a los servicios contratados;</li> <li>b. Boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista), las hojas de servicios para guías de turistas o de operadoras de buceo, boletos de acceso a parques, balnearios;</li> <li>c. Las claves de reservaciones o cupón de servicios y éste debe ser generado directamente por el prestador de servicios que presta el servicio directamente, dicho cupón puede ser impreso o electrónico. Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañar del recibo correspondiente o bien una referencia de los pagos recibidos.</li> <li>d. El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al Turista o Usuario y el mismo debe contener la cotización de los servicios en formato impreso o electrónico con membrete del PST intermediario y con un resumen detallado de los servicios y condiciones que involucre cada uno de los servicios a proporcionar.</li> <li>e. Los PST intermediarios que ofrezcan el servicio de guía de turistas dentro de la República Mexicana deben especificar el tipo de guía que prestará el servicio, el cual debe necesariamente tener su credencial de reconocimiento vigente.</li> <li>f. Se deberá especificar el tipo de guía de turistas 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.</li> </ul> </li> </ul>	

## 7. Vigilancia de la Norma

**7.1.** La Secretaría por sí o a través de las Unidades de Inspección acreditadas y aprobadas en términos de la Ley en 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 de servicios turísticos, 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 en las demás disposiciones legales aplicables.

**7.2.** En caso de incumplimiento de la presente Norma, los prestadores de servicios turísticos se harán acreedores a las sanciones previstas en la Ley, Ley de Infraestructura de la Calidad y demás disposiciones aplicables, sin perjuicio de las que, en su caso, le sean aplicadas por otras autoridades administrativas o jurisdiccionales en otras materias.

## 8. Bibliografía

Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, y sus reformas.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y sus reformas.

Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de julio de 2020.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992.

Ley General de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2009, y sus reformas.

Ley sobre el Contrato de Seguro, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1935, y sus reformas.

Reglamento de la Ley General de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2015, y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto de 2006, y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de enero de 1999.

NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de normas (Cancela a la NMX-Z-013/1-1977), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2015.

## 9. Concordancia con normas internacionales

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

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los contratos de adhesión que estén registrados ante la Procuraduría por parte de los PST, al momento de la entrada en vigor de esta norma, serán válidos en términos de cumplimiento de la LFPC.

Ciudad de México, a 1 de diciembre de 2021.- El Subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Humberto Hernández Haddad**.- Rúbrica.