Unidad I
Derecho Turístico

1.1 Turismo y Derecho

Derecho:
Conjunto de normas Jurídicas creadas por el Estado para regular la conducta externa del individuo en sociedad y en caso de incumplimiento están provistas de una sanción judicial.

Turismo:
"El desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual".

Etimología:
La palabra turismo se deriva del latín *tornare* (redondear, tornear, girar), y el sufijo *ismo* se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como las personas que viajan con la intención de regresar a su domicilio habitual.

En resumen, se puede establecer que turismo es la combinación de actividades, servicios e industrias que suministran una experiencia de viaje como transporte, alojamiento, establecimientos para comer y beber, tiendas, espectáculos y otras instalaciones para actividades diversas para individuos o grupos que viajan fuera de casa.

Por otro lado, ***turista y turismo*** son dos conceptos estrechamente relacionados. La Ley Federal de Turismo define al turista como "la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley".
La misma ley señala que servicios turísticos son los que se prestan a través de hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje; agencias, sub-agencias y operadoras de viajes; guías de turistas; restaurantes, cafés, bares y centros nocturnos que se encuentren ubicados en los establecimientos de hospedaje, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas; y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

1.2 Criterios de Existencia

Concepto de Derecho Turístico
"Conjunto o cuerpo de normas jurídicas que con motivo del turismo regula los actos y relaciones que se dan entre el turista, los prestadores de servicios turísticos y el Estado."

1.3 Criterios de Ubicación

Derecho Publico:
Por las atribuciones que en ejercicio de su soberanía ejerce el Estado

Derecho Privado:
Regula las obligaciones contraídas libremente por los particulares.

1.4 Relación del Derecho Turístico con Otras Ramas

- **Derecho constitucional**: a consecuencia de la legislación turística que procesa el H. Congreso de la Unión con fundamento en la Constitución Política.

- **Derecho administrativo**: a través de las facultades que le otorga el artículo 42º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal de la Secretaría de Turismo.

- **Derecho internacional público**: mediante la celebración de tratados entre dos o más estados de la comunidad internacional.

- **Derecho penal:** cuando surge el hecho o acto jurídico de carácter ilícito penal en el que un turista especialmente extranjero y los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros se viesen involucrados.

- **Derecho mercantil:** porque regula todo tipo de actividad comercial.

- **Derecho civil:** porque modifica y restringe algunos de los derechos civiles de que gozan los extranjeros en el país.

- **Derecho laboral**: por las relaciones de trabajo de los prestadores de servicios turísticos.

- **Derecho agrario**: cuando conviniendo con la Secretaría de Relaciones Exteriores se otorgue a extranjeros los derechos señalados en el art 27º constitucional, como son: la adquisición de tierras y aguas, así como explotación de minas y aguas.

Unidad II
Condición Jurídica de los Extranjeros

2.1 Concepto de Extranjero

Extranjero es todo individuo que se desplaza de su hábitat cotidiano a un país ajeno al suyo bajo diversas modalidades migratorias;"tiene el carácter de extranjero la persona física o moral que no reúne los requisitos establecidos por el sistema jurídico de un Estado determinado para ser considerado como nacional".

2.2 Concepto de Turista

La Ley Federal de Turismo define al turista como "la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley".

2.3 Situación Jurídica de los Extranjeros

La condición jurídica de los extranjeros consiste en determinar los mínimos derechos de que gozan en cada país en que se encuentren, así como las obligaciones y restricciones a que deben atenerse.

2.3.1 Derechos y Obligaciones

Todo extranjero por el solo hecho de encontrarse en el territorio nacional gozará de las garantías individuales que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para garantizarle las libertades y seguridades a que tiene derecho como persona, independientemente de su nacionalidad.

2.3.2 Restricciones

- Para efectos de preservar la soberanía nacional el Estado se reserva algunas actividades estratégicas, restringiéndoles a los extranjeros la libertad de trabajo contenida en el art. 5 Constitucional.

- En tiempos de paz ningún extranjero podrá servir en el ejercito, ni en las fuerzas de policía y seguridad publica.

- La Ley Federal del Trabajo regula el hecho de que un patrón, empresa o establecimiento debe emplear por lo menos 90% de trabajadores mexicanos (art. 7).

- Los extranjeros no pueden formar parte de las directivas de los sindicatos (art. 372)

- Se establece en el articulo 60 que un extranjero puede ejercer otras actividades además de las que fueron expresamente autorizadas previo permiso de la Secretaría de gobernación.

- El art. 74 indica que nadie deberá dar ocupación a extranjeros que no comprueben su legal estancia en el país y sin haber obtenido la autorización especifica para prestar un determinado servicio.

2.3.3 Sanciones Aplicables

La sanción es la "consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce con relación al obligado".
Las sanciones aplicables consisten en la imposición de multas que varían de 300 a dos mil salarios mínimos diarios generales vigentes en el Distrito Federal. Por la comisión de otras infracciones y delitos existen sanciones consistentes en multas que varían de 5 a 10 mil pesos, y penas de 18 meses a diez años de prisión, cancelando su calidad migratoria y la expulsión del país sin juicio previo.

Unidad III
Regulación Migratoria

3.1 Migración, Inmigración

- ***Concepto de Migración***

"Es el transito internacional de extranjeros y nacionales, ya sea de entrada o salida al o del país, así como el transito local fronterizo de aquellos".

- ***Concepto de Inmigración***

Es el movimiento de ingreso de personas a un país extranjero a los que se les exige la documentación adecuada: comprobante de su nacionalidad (pasaporte) y su calidad migratoria correspondiente (visa) si se trata de extranjeros.

3.2.1 No Inmigrante

Son los extranjeros que solicitan ingresar al país, con un permiso de la Secretaría de Gobernación por un determinado tiempo: turista, transmigrante, visitante(de negocios, técnico, rentista y cargo de confianza), observador de derechos humanos, visitante para conocer procesos electorales, ministro de culto, consejero, asilado político, refugiado, estudiante, visitante distinguido y corresponsal

3.2.2 Inmigrantes

Son los extranjeros que se internan legalmente al país con el propósito de radicarse en tanto obtienen su calidad de inmigrados en alguna de las siguientes características:

- Rentista
- Inversionista
- Profesional
- Cargo de confianza
- Científico
- Técnico
- Familiar
- Artistas
- Deportistas
- Asimilados.

3.2.3 Inmigrados

El extranjero que adquiere derechos de residencia en el país, pudiendo dedicarse a cualquier actividad lícita, dentro de los limites establecidos por la ley, su reglamento y las disposiciones que determine la propia Secretaría de gobernación con las restricciones legislativas.

3.2.4 Requisitos de Ingreso

I.- Presentar certificado oficial de buena salud física y mental, expedido por las autoridades del país de procedencia.
II.-Aprobar el examen que efectúen las autoridades sanitarias.
III.-Proporcionar a las autoridades migratorias los informes que les soliciten.
IV.-Identificarse con los documentos idóneos (pasaporte u otros) y en su caso, acreditar la calidad migratoria (visa).
V.-Presentar certificado oficial de sus antecedentes, expedido por la autoridad del lugar donde hayan residido habitualmente.
VI.-Cubrir los requisitos indicados en sus permisos de internación.

3.2.5 Impedimentos de Ingreso

a) No existir reciprocidad internacional.
b) Lo exija el equilibrio demográfico nacional.
c) No lo permitan las cuotas de internación que determina la Secretaría de Gobernación, para actividades o zonas de residencia.
d) Se considere lesivo para los intereses económicos de los nacionales.
e) Hayan observado mala conducta, o tengan malos antecedentes en el extranjero.
f) Hayan infringido la referida ley y su reglamento.
g) No se encuentren sanos física o mentalmente, a juicio de la autoridad sanitaria.

3.3 Emigración

Es el movimiento de personas hacia el exterior del territorio nacional.
Son emigrantes los nacionales y extranjeros que salgan del país con el propósito de residir en el extranjero.

3.3.1 Requisitos para Emigrar del País

I.- Identificarse y presentar a la autoridad de migración las informaciones personales o para fines estadísticos.

II.-Ser mayores de edad, o si no lo son o están sujetos a interdicción, ir acompañados por personas que ejerzan la patria potestad o la tutela en su caso.

III.-Si se trata de mexicanos, comprobar que pueden cumplir con los requisitos que fijan las leyes del país a donde pretenden ingresar.

IV.- Solicitar de la oficina respectiva la documentación correspondiente y presentarla a las autoridades migratorias por donde pretendan salir.

3.3.2 Impedimentos para Emigrar del País

I.-Quien tenga girada en su contra orden de presentación, aprehensión o auto de formal prisión.

II.-Estar sujeto a proceso penal, salvo que tenga autorización del tribunal que conozca la causa.

III.-Estar sujeto a libertad preparatoria o condicional, a menos que se obtenga permiso de la autoridad judicial competen.

IV.- Estar sujeto a arraigo judicial, sin que esto sea impedimento para que se ejecuten las órdenes de expulsión que la Secretaría de Gobernación dicte en contra de los extranjeros en base a la facultad discrecional que al Ejecutivo de la Unión le otorga el citado artículo 33 constitucional.

3.4 Pasaportes

“Documento expedido por autoridad legítima, que se otorga, previa petición del interesado, para poder pasar de un país a otro, o a otros”

- ***Pasaporte Ordinario***

Se expide a las personas de nacionalidad mexicana, quienes deberán de acudir personalmente a solicitarlo, adjuntando copia certificada del acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana o en su caso los demás medios que fueren procedentes.

- ***Pasaporte Oficial***

Se expide a senadores y diputados del Congreso de la Unión en comisión oficial al extranjero, magistrados, jueces federales, titulares de las entidades paraestatales de la administración pública federal; servidores públicos del resto de las dependencias federales con rango mínimo de director general. Servidores públicos del Servicio Exterior Mexicano adscritos a embajadas, consulados y delegaciones ante organismos internacionales, así como cónyuges e hijos menores de 18 hasta 25 años si son solteros, estudiantes de tiempo completo y a otros familiares económicos hasta el segundo grado.

- **Pasaporte Diplomático**

Documento expedido a los funcionarios de alta jerarquía como presidente de la Republica, ex presidentes; Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, presidentes de las mesas directivas de las cámaras de Diputados y Senadores, gobernadores de los estados y jefe de gobierno del Distrito Federal.

3.5 Pasaportes para Menores de Edad e Incapacitados.

Además de cumplir con los requisitos para el pasaporte ordinario, deberán dar su consentimiento los padres o quienes ejerzan sobre ellos la patria potestad o tutela debidamente acreditada, e identificarse con un documento idóneo como acta de nacimiento, certificado de nacionalidad o pasaporte.

3.6 Documentos de Identidad de Viaje

La Secretaría de Relaciones Exteriores expide a su juicio, a los extranjeros que se encuentran en situaciones que los imposibilitan para obtener un pasaporte de sus representaciones diplomáticas o consulares como en los siguientes casos:

I.-Residentes en el país, que hubieren perdido su nacionalidad sin haber adquirido otra

II.-Los que teniendo nacionalidad definida, no tenga representante diplomático o consular que se los expida.

III.-Los que se encuentren en el país y demuestren la imposibilidad de obtenerlo de sus representantes.

Concepto de VISA

Etimología
Proviene del latín *visus* y significa reconocer o examinar un documento, certificación, poniéndole el visto bueno; es darle validez a un documento por la autoridad competente.

"La VISA es el acto jurídico realizado por el Estado al que pretende entrar un extranjero, mediante el cual se permite que su pasaporte produzca efectos jurídicos en el país de ingreso".

Unidad IV
Ley Federal de Turismo y Ley Federal de Protección al Consumidor

4.1 Ley Federal de Turismo

La Secretaría de turismo se fundamenta en los artículos 90 constitucional, 42 de la Ley Orgánica de la Administración Publica Federal y en la Ley Federal de turismo; teniendo a su cargo la administración de la actividad turística del país y la conducción de sus actividades en forma programada.

Objetivos de la Ley Federal de Turismo

- Programar y fomentar la actividad turística.
- Elevar el nivel económico, social, y cultural de los habitantes de las entidades federativas con afluencia turística.
- Crear, conservar, mejorar, y proteger los atractivos turísticos, preservando el equilibrio ecológico y social de los centros turísticos
- Orientar y auxiliar a los turistas
- Optimizar los servicios turísticos
- Promover el turismo social.

4.1.1 Estructura de la Ley

La Secretaría de Turismo mediante su propia ley y reglamento regula a los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros bajo la siguiente estructura:

4.1.2 Comisión Ejecutiva de Turismo

Comisión Ejecutiva de Turismo.- se ocupa de atender y resolver los asuntos de carácter turístico que se relacionen con dos o mas dependencias o entidades de la administración publica federal, y fungir como órgano de consulta para los asuntos que la secretaría considere oportuno.

4.1.3 Planeación Turística

La Secretaría de Turismo elaborará los objetivos, prioridades, políticas que regirán al sector debiendo investigar las características de la demanda y los atractivos naturales y culturales con que cuenta cada región a través de planificadores capacitados, los cuales se enlazaran con otros sectores gubernamentales que se vean involucrados.

4.1.4 Turismo Social

El Turismo Social se basa en la colectivización o socialización de los viajes los beneficios consisten en facilidades económicas que la secretaría y otras dependencias de la administración pública e instituciones públicas, sociales y privadas que se otorgaran mediante programas que fomenten el turismo nacional y motiven la inversión nacional y extranjera.

4.1.5 Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario

La creación y conservación de estas zonas depende tanto de la Secretaría de Turismo, que formula las declaratorias correspondientes, como de la de Desarrollo Social y los gobiernos estatales y municipales, a efecto de que se otorguen las declaratorias de uso del suelo turístico por parte de las autoridades competentes.

4.1.6 De la Descentralización de Funciones

En coordinación los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, la secretaría promoverá la coordinación de acuerdos para que estos asuman funciones operativas tendientes a la programación, fomento y desarrollo del turismo regional, apoyando la inversión y coordinación de obras y servicios públicos que beneficien tanto al turismo como a la comunidad.

4.1.7 De la Promoción y Fomento al Turismo

Se entiende por promoción turística la planeación y programación de la publicidad y difusión, por cualquier medio, de la información especializada, actividades, destinos, atractivos y servicios turísticos dentro del marco de esta ley.

La política de promoción turística atenderá al desarrollo integral del país, y la Secretaría será auxiliada en materia de promoción turística nacional e internacional, por el Consejo de Promoción Turística de México

4.1.8 Cooperación Turística Internacional

Conjuntamente con la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría celebrará acuerdos de cooperación turística con órganos gubernamentales extranjeros y organismos internacionales para alentar las corrientes turísticas exteriores a nuestro país.

4.1.9 Fondo Nacional de Fomento al Turismo

Es un Fideicomiso público federal, el cual cuenta con un patrimonio propio integrado por aportaciones del gobierno federal, estatal, municipal; así como de los créditos que obtiene de fuentes nacionales e internacionales.
Sus funciones son:

- Elaborar estudios y proyectos que identifiquen las áreas territoriales y de servicios susceptibles de explotarse.
- Crear y consolidar centros turísticos preservando el equilibrio ecológico y garantizando la prestación adecuada de los servicios turísticos.
- Coordinar la simplificación de autorizaciones, permisos o concesiones.
- Ejecutar obras de infraestructura y urbanización.
- Realizar la promoción y publicidad de sus actividades.
- Otorgar créditos.

Capacitación Turística.-

Los programas de capacitación turística serán organizados con la participación de la propia secretaría, promoviendo el establecimiento de centros de estudios turísticos a nivel técnico y profesional, en coordinación con las dependencias de la administración pública federal, gobiernos estatales, municipales y organismos públicos y privados.
La capacitación turística se impartirá a través del Centro de Estudios superiores en Turismo.

Operación de los prestadores de Servicios Turísticos.

El servicio turístico es el conjunto de elementos humanos y técnicos abocados a satisfacer los deseos y necesidades de los turistas.
La ley establece en su art. 3º que el prestador de servicios turísticos es la persona física o moral que proporciona, intermedia o contrate con el turista la prestación de servicios.

4.1.10 Registro Nacional de Turismo

Es un instrumento de información, estadística y regulación de los servicios turísticos del país. Corresponde a los prestadores de servicios turísticos inscribirse voluntariamente para obtener beneficios como:

- La inscripción en los catálogos y directorios que elabore la secretaría.
- Participar en los programas de promoción y capacitación turística, con el propósito de obtener de FONATUR créditos y estímulos.

4.1.11 Protección al Turista

Corresponde a la Secretaría y a sus representaciones en el extranjero brindar protección al turista, cuando no se describa claramente o no se preste el servicio pactado, en el contrato obligando al prestador de servicios a rembolsar, bonificar o compensar al turista, pudiendo presentar su queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor

4.1.12 De la Verificación

La regulación y control de los prestadores de servicios turísticos esta a cargo de la Secretaría de Turismo y la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales se encargan de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas. A través de visitas de verificación en las que se evitará la duplicidad, estas también se practicarán cuando los interesados soliciten su inscripción al Registro Nacional de Turismo.

4.1.13 De las Sanciones y del Recurso de Revisión.

Corresponde a la Secretaría de Turismo sancionar a quines cometan infracciones a la ley, reglamentos y normas oficiales mexicanas de turismo y conocerá también de quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor

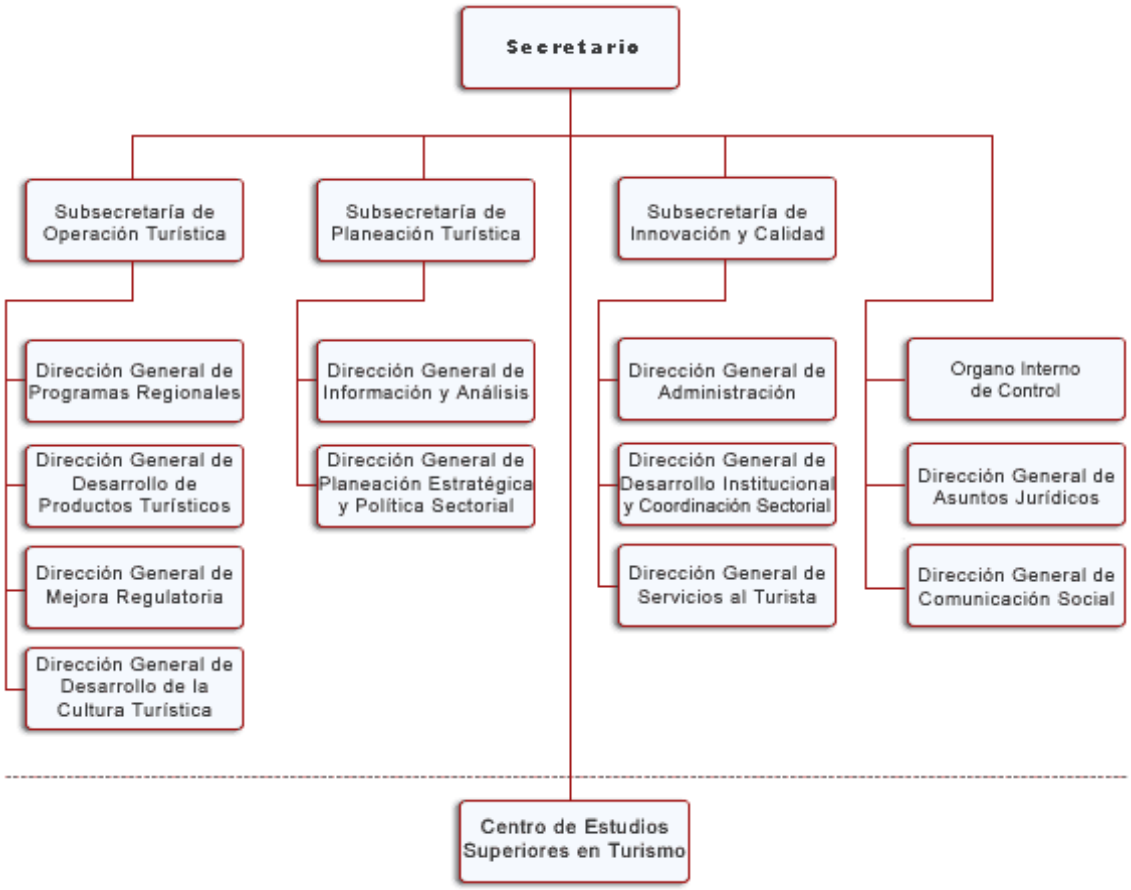
4.2 Marco Jurídico de la Secretaría de Turismo

Con fundamento en el articulo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Publica Federal, la Secretaría de Turismo expide el Manual de Organización General de Turismo para el adecuado funcionamiento de la propia dependencia, conteniendo información sobre las atribuciones que se le confieren, los antecedentes históricos que ya se contemplaron y el marco jurídico que sirve de base para sus actividades, conformado por leyes, reglamentos, convenios, decretos, acuerdos y declaratorias.

Ejemplos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 1917 y sus reformas.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e históricos y sus reformas.
- La Ley Orgánica de la Administración Publica Federal 1976

4.3 Estructura de la Secretaría de Turismo



4.3.1 Facultades del Secretario

Le corresponde representar al sector, estableciendo y dirigiendo la política turística del país, aprobando el presupuesto anual de la secretaría y de las entidades paraestatales que coordina; proponiendo iniciativas de leyes sobre turismo refrendando los asuntos de su competencia, promoviendo la determinación de las zonas de desarrollo turístico prioritario y adscribiéndose unidades administrativas.

4.3.2 Facultades de las Subsecretarias

- **Subsecretaría de Operación Turística.-**

Apoya a los gobiernos estatales y municipales en programas de promoción y desarrollo del turismo, mediante análisis y evaluaciones del mercado turístico nacional e internacional, promoviendo los sectores público, social y privado.

- **Subsecretaría de Planeación Turística.-**

Tiene por objeto diseñar políticas públicas y estrategias de coordinación interinstitucional para diseñar planes y programas que identifiquen los proyectos prioritarios que fomenten y promuevan la actividad.

- **Subsecretaría de Innovación y Calidad.-**

Para establecer los mecanismos que permitan suministrar a las unidades administrativas de la secretaría, los recursos humanos, financieros, materiales y los servicios de apoyo informático y organizacional necesarios para su operación; así como los servicios de auxilio y atención al turista mediante una adecuada planeación, ejecución y control del gasto que permita cumplir con los objetivos institucionales.

4.3.3 Facultades de cada una de las Direcciones Generales

- **Dirección General de Programas Regionales.-**

Apoyara a los gobiernos estatales y municipales en programas de promoción y desarrollo del turismo; mediante análisis y evaluaciones del mercado. Fomentar el desarrollo de nuevos productos con el apoyo de la banca de desarrollo. Supervisar la elaboración y expedición de las normas oficiales mexicanas. Coordinara las visitas de verificación, aplicación de sanciones y la inscripción de los prestadores de servicios turísticos y coadyuvar a la organización del tianguis Turístico.

Le compete: diseñar proyectos de desarrollo turístico del país en el marco sustentable y competitivo; coordinar los programas suscritos con los gobiernos estatales; vigilar el uso adecuado de los recursos aportados a tales gobiernos; coordinar la comercialización entre operadores de turismo y prestadores de servicio turístico.

- **Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos.-**

Estimular la competitividad turística a través de la transferencia de tecnología para mantener y elevar la calidad de las empresas turísticas; proponer la realización de estudios encaminados a conocer el potencial de los destinos a desarrollar; impulsar el mejoramiento de los productos turísticos existentes y el desarrollo de los nuevos.

- **Dirección General de Mejora Regulatoria.-**

Participar con la dirección general de asuntos Jurídicos en la formulación y revisión de los anteproyectos de leyes, decretos y otros; coordinar el funcionamiento del comité consultivo Nacional de Normalización Turística; inscribir a los prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo.

- **Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.-**

Para propiciar el desarrollo De la cultura turística nacional, por medio de procesos de educación, capacitación y modernización de las pequeñas y medianas empresas turísticas.

- **Dirección General de Información y Análisis.-**

Desarrollar el proceso de integración, actualización, sistematización y difusión permanente de la información estadística del sector, que permita analizar la actividad y apoyar los procesos de planeación turística en sus diferentes vertientes.

- **Dirección General de planeación Estratégica y política Sectorial**.-

Proyectar las políticas turísticas y estrategias sectoriales mediante la formulación y coordinación de planes y programas que se apliquen en los diferentes niveles de gobierno

- **Dirección General de Administración.-**

Proporcionar con eficiencia y oportunidad a las unidades administrativas de la secretaría los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su operación que permitan cumplir los objetivos institucionales.

- **Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.**

Coordinar acciones de innovación y calidad en los procesos internos, de informática, de organización y de formación de personal e instrumentar una coordinación presupuestal estratégica entre las unidades del sector turismo.

- **Dirección General de Servicios al Turista.-**

Coordinar acciones y estrategias en materia de información, asistencia y auxilio al turista mediante la difusión de la información en materia de servicios al turista coordinándose con los gobiernos de las entidades federativas y municipales, que permitan incrementar el flujo permanencia de turistas al país.

- **Dirección General de Asuntos Jurídicos.-**

Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas de la secretaría compilar y difundir las normas jurídicas de turismo, dictaminar y elaborar los convenios y contratos en los que la secretaría sea parte, certificar documentos, coadyuvar a la organización del tianguis turístico.

- **Dirección General de Comunicación Social.-**

Contribuir al fortalecimiento de la imagen turística de la secretaría, difundir la imagen institucional de la secretaría.

Unidad V
Contrato de Prestación de Servicios Turísticos

5.1 Teoría General de los Contratos

- *Concepto de Contrato*

El contrato es la principal fuente de derechos y obligaciones al tener la finalidad de armonizar los intereses económicos opuestos, presupone la existencia de la igualdad jurídica entre las partes, aunque no necesariamente la económica.
Todo contrato es una obligación pero no toda obligación es un contrato.

- *Concepto de Obligación*

Es “el vinculo jurídico en virtud del cual una persona denominada deudor, se encuentra constreñida jurídicamente a ejecutar algo a favor de otra persona llamada acreedor”.

5.2 Características de los Contratos de Prestación de Servicios Turísticos

Las obligaciones que nacen de la relación jurídica entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas se originan de los contratos y convenios. La prestación de los servicios turísticos puede considerarse contractualmente en atención a las siguientes características:

1. Se generan obligaciones bilaterales por que ambas partes se obligan mutuamente.

2. Son principales por tener autonomía jurídica, ya que no dependen de otro contrato para su existencia

3. Son consensúales por que ambas partes expresan su consentimiento respecto a la celebración del contrato.

4. Son onerosos porque las partes estipulan provechos recíprocos

5. Son conmutativos en atención a que las prestaciones que se deben las partes son ciertas, desde el momento de la celebración del contrato.

6. Algunos sonde tracto o ejecución sucesiva, como los contratos de hospedaje y los de las agencias de viajes, que prestan el servicio mediante una serie de actos sucesivos en un tiempo determinado.

7. Son contratos atípicos los cuales no se encuentran sancionados por el derecho civil o mercantil tradicionales.

8. Proviene por lo general de una declaración unilateral de la voluntad, mejor conocida como oferta, que obliga al oferente a respetar su ofrecimiento.

5.3 Hospedaje

Es "aquel servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de diez habitaciones que se ha instituido para proveer básicamente, alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista.

Generalidades del Hospedaje

El Código Civil para el Distrito Federal dispone que el hospedaje tiene lugar "cuando alguno presta albergue a otro mediante loa retribución convenida, comprendiéndose o no, según estipule, los alimentos y demás gastos que origine el hospedaje"

Se trata de un contrato de adhesión, en el cual el huésped acepta la tarifa y el reglamento interno del establecimiento, lo que no significa que el servicio de hospedaje corresponda a una actividad civil.

Concepto

Estos contratos crean o transmiten derechos personales consistentes en la ejecución de un trabajo, de un hecho o de un servicio y en la remuneración de dichas prestaciones, ya se trate de mediación, prestación de servicios profesionales, transporte, etc.

Reglamentación General

- Conforme al reglamento de la ley, los prestadores de este servicio deberán exhibir en las habitaciones el reglamento interno del establecimiento, los precios por servicios adicionales que se presten en el mismo..

- En caso de ofrecerles servicios de cambio de moneda deberá ser conforme a la Ley monetaria , debiendo informar al turista el tipo de cambio al que se toma su moneda
- Deben respetar las reservaciones hechas con o por una agencia de viajes.

- Los paradores y campamentos de casas rodantes tienen las mismas obligaciones que se fijan a los establecimientos de hospedaje.
- Proporcionar al turista la información relativa a las características de instalaciones de agua, drenaje, electricidad y otras como poblaciones cercanas, servicios médicos y los que incidan en la prestación del servicio.

5.4 Agencias de Viajes

La prestación del servicio proporcionado por las agencias de viajes surgió como una necesidad derivada de los viajes de negocios y de placer que día a día aumentaban y requerían ser organizados; por lo que el servicio de viajes que prestan en la actualidad dichas agencias en forma profesional es un servicio de orientación, información, intermediación y organización de viajes.

Concepto

El artículo 2, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de turismo define a la agencia de viajes como: “La empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el articulo 4 de la Ley, así como cualquiera otro relacionado con el turismo”.

Reglamentación General

Los artículos 34 y 35 del reglamento de la ley señalan que las agencias de viajes deberán:

- Dar aviso de sus operaciones a la secretaría o a las dependencias que asuman funciones operativas relacionadas con el turismo, dentro de los ocho días a que aquellas inicien.
- Contar con un ejecutivo que tenga conocimientos y experiencia en el desempeño de la actividad de acuerdo a la modalidad con la que pretendan laborar.

- Disponer de un local que cuente con los elementos necesarios en mobiliario y material técnico.

- Acreditar la propiedad del local o presentar el contrato que en su caso se tenga celebrado y le permita el uso del mismo.

5.5 Guías de Turistas

El turista por lo general, ante el desconocimiento del lugar que visita y/o idioma, requiere no sólo de un intérprete sino de un guía que lo auxilie en el conocimiento de los atractivos turísticos del lugar a través de la conducción e información adecuadas.

Concepto

El artículo 2, fracción VIII del reglamento de la ley define como:
"Las personas físicas que proporcionan al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia".

Los guías de turistas pueden prestar sus servicios en las siguientes modalidades:

- **Guía general:** persona que cuenta con estudios técnicos reconocidos por la SECTUR, pudiendo desempeñar su actividad en el ámbito nacional con un dominio global de los atractivos turísticos del país.

- **Guía especializado:** persona que tiene conocimientos o experiencia acreditable sobre un tema o actividad específicos como arqueología, buceo, pesca.

Reglamentación General

- Para obtener la credencial de guía de turistas, los interesados deberán presentar el aviso de haber cumplido con los requisitos que exige el reglamento de la ley , ante la Secretaría de Turismo.

- Demostrar conocimientos o experiencia en la actividad que pretenden desempeñar, presentando título, diploma, evaluaciones o cualquier otra documentación comprobatoria.

- Deben informar al turista, como mínimo, sobre el número máximo de personas que integran el grupo (25) la tarifa aplicada al servicio, el idioma en que se darán las explicaciones y el tiempo de duración de sus servicios.

5.6 Alimentos y Bebidas

Otro de los rubros importantes en la cadena de servicios turísticos es el de alimentos y bebidas el cual, por tener características diversas al resto de los servicios especializados, requiere no solo de una reglamentación jurídica fiscal y turística sino sanitaria.

Concepto

Los establecimientos conocidos como restaurantes y cafeterías, son los que expenden alimentos condimentados para consumo inmediato, con o sin servicio de vinos y licores, además cuentan con instalaciones mínimas de comedor, cocina y sanitarios.
Este servicio consiste en un acuerdo entre el prestador de dichos servicios y el comensal-turista que demanda los mismos mediante el pago de un precio determinado con antelación.

Reglamentación General

Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán de conformidad con el reglamento:

- Exhibir en forma ostentosa las listas de precios de alimentos y bebidas que se ofrecen en dichos establecimientos en idioma español y otros.
- El atuendo requerido por el comensal, de acuerdo con las características del servicio que ofrece.
- El horario del establecimiento.

- Los casos en que el establecimiento se reserva el derecho de admisión, sin que haya discriminación por raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social.

- Contar con los formatos para sugerencias y quejas (NOM-01-TUR-2002)

5.7 Empresas de Sistemas de Intercambio de Servicios Turísticos

Concepto

El articulo 2, fracción V del reglamento en cuestión, dispone que las empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos “se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos”

Reglamentación General

- Las empresas deben constituirse como sociedades mercantiles y tener su domicilio en el territorio nacional.

- Celebrar por escrito contrato de afiliación con los prestadores de servicios turísticos que representan.

- Proporcionar información sobre la descripción de los establecimientos afiliados y épocas en que sean clasificadas las temporadas.
- Tener un sistema electrónico o equivalente de reservaciones y de depósito de los periodos vacacionales a ser intercambiados por los usuarios turistas.

- Deberán expedir dos tipos de comprobantes de reservación

UNIDAD VI
Normas Oficiales Mexicanas

6.1 Normalización

La normalización es el conjunto de técnicas deseables para un procedimiento, sistema o servicio; se conoce como "estándar de calidad" que le permite al comercio y a la industria brindar calidad y ser competitivo.
La Organización Internacional de Normalización ha emitido una serie de normas que permiten homogenizar y estandarizar la calidad de los bienes y servicios a nivel mundial a través de las normas ISO-900 (International Standard Organization).
La Ley Federal sobre Metrología y Normalización reconoce las siguientes normas:

I.-Normas Oficiales Mexicanas NOM
II.-Normas Mexicanas NMX
III.-Normas Oficiales mexicanas de emergencia NOM-EM
IV.-Normas Técnicas de competencia laboral NTCL

6.2 Normas Oficiales Mexicanas

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), conforme la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, son regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan, en el contexto de los propósitos y funciones para los que fueron diseñados, con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad, entre otros aspectos.

- ***Finalidad***

Establecer las característicasy7o especificaciones que deben reunir los bienes y servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas, dañar la salud humana, animal, y vegetal, el medio ambiente general y laboral, o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumo.

En el ámbito turístico es el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, el responsable de establecer los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos con respecto a: seguridad física de los turistas, características de la información, requisitos contractuales, garantías y lo relativo a los formatos foliados y de porte pagado.

6.2.2 NOM-01-TUR-2002

De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

Esta norma cancela las normas oficiales mexicanas 01,02, 03 y 04 de 1999.
La presente norma tiene por objeto permitirle al turista la posibilidad de presentar quejas y sugerencias respecto de los servicios de forma cómoda y practica.
Los formatos deberán estar a la vista del turista, foliados, impresos en español y en ingles, por separado o en el mismo formato, pudiendo ser enviados por correo sin costo alguno para el turista.
Los formatos deben ser de un solo diseño, dependiendo del servicio de que se trate y llevar el número de folio.
El tamaño de los formatos será carta a una sola tinta, con la forma de tríptico.
El interior del formato debe contener los datos personales del turista y descripción sobre el llenado de los mismos.

6.2.2 NOM-05-TUR-2003

Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio.

OBJETIVO

Establecer los elementos necesarios para que las operadoras de buceo garanticen la presentación del servicio y la seguridad de los turistas.

DEFINICIONES

- **Prestador de servicios u operadora turística de buceo:** persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista la prestación de los servicios, tiene a su cargo la administración, mantenimiento del equipo y la responsabilidad de la operación del servicio turístico de buceo.

- **Guía especializado de buceo:** persona física que tiene conocimientos y experiencia acreditable sobre un tema o actividad específicos.
- **Instructor de buceo:** persona debidamente acreditada que orienta, conduce, asiste y brinda capacitación antes y durante el desarrollo de las actividades subacuáticas.

- **Requisitos de operación:** el prestador debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio, a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física de los turistas conforme a los términos establecidos en la norma.

REQUISITOS

1.-Los establecimientos deben estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene en general.
2.-El muelle o embarcadero debe encontrarse en buen estado, y en caso de no contar con uno propio utilizar el servicio de otro que garantice la seguridad del turista.
3.- Las embarcaciones utilizadas para prestar el servicio deben estar registradas y reguladas de conformidad con la Comisión Intersecretarial de Seguridad y Vigilancia Marítima y Portuaria.
4.-Las personas responsables de la operación de las embarcaciones, deben contar con licencia.
5.- Antes de cada salida para la practica de buceo, deberá revisarse el equipo a bordo de la embarcación como son: chaleco salvavidas para cada turista y la tripulación, equipo de oxigeno, radio VHF, botiquín , agua potable y herramientas.
6.-El prestador que opere en un área natural protegida, debe contar con los permisos que lo habiliten para estar en dicha zona.
7.- Los aparatos y el equipo de buceo deben estar en buenas condiciones de funcionamientos en el momento de la renta, sometiéndolos de manera habitual al mantenimiento y conservación.

6.2.2 NOM-06-TUR-2000

Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casa rodantes.

OBJETIVO

Garantizar la seguridad e higiene en la presentación de los servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes.

DEFINICIONES

- **Campamento.-** superficie al aire libre delimitada y acondicionada en la que puede instalarse equipo con el propósito de acampar.

- **Parador de casas rodantes:** superficie al aire libre delimitada y acondicionada en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar, destinadas a estacionamiento de vehículos y casas rodantes en las que se proporcionan servicios complementarios a estos.

- **Cajón:** superficie mínima de estacionamiento por casa rodante.

REQUISITOS

- El prestador del servicio debe contar con un reglamento interno que contenga las condiciones de seguridad e higiene a la vista del usuario en el área de recepción, en español e ingles.

- En caso de que cuenten con locales destinados a la venta de alimentos procesados o preparados, éstos deben sujetarse lo establecido en la NOM-093-SSA1.

- Debe contar con personal de seguridad y vigilancia las 24 horas del día, alarma general, permiso del servicio de bomberos, manual de emergencia para el personal, anuncio e instructivo para seguridad de los turistas.

- Los campamentos deberán contar con asadores, mesas, bancos y área destinada a fogatas en su caso y el necesario para proporcionar servicios médicos o de enfermería.

- Los paradores de casas rodantes contarán con un área de circulación vehicular de 7.5 metros de ancho, salida de electricidad con suministro de 127 voltios y 30 amperes por cajón, suministro de agua potable, señalización por cajón y drenaje con conexión estándar.

- Ambos servicios deben asegurar la limpieza e higiene de los establecimientos, contando por una zona para basura separada de la zona para acampar.

6.2.2 NOM-07-TUR-2002

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.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos mínimos que deben cumplir los prestadores de los servicios turísticos de hospedaje, para garantizar la protección y seguridad de los turistas.

DEFINICIONES

- **Prestador de servicios de hospedaje.-** persona física o moral que contrate con el turista o usuario la prestación de los servicios.
- **Contrato de seguro.-** aquel por el cual una empresa aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, resarcir el daño o a pagar determinada suma de dinero al realizarse una eventualidad prevista en el mismo.
- **Póliza.-** documento que indica los derechos y obligaciones de las partes contratantes y de los terceros o beneficiarios en su caso, incluyendo la suma asegurada.
- **Responsabilidad civil.-** daños, perjuicios y daño moral consecuencia que el asegurado cause a los turistas en sus personas o en sus bienes y por los que éste debe responder conforme a la legislación vigente.
- **Estancia.-** periodo durante el cual el turista se encuentra registrado como huésped, comprendido entre su registro de entrada e ingreso al establecimiento de hospedaje hasta su registro de salida.

REQUISITOS

- Los prestadores de servicios deben contratar obligatoriamente el seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora autorizada por la SHCP.
- Deben informar al turista huésped a su llegada de la existencia de referido contrato, ya sea con avisos colocados en el interior de las habitaciones o en el reglamento interno del establecimiento.
- La responsabilidad civil debe incluir tanto los hechos como las omisiones, sin dolo negligencia, que provoque la pérdida de la vida o la salud de los huéspedes, además de los bienes de los usuarios.

6.2.2 NOM-08-TUR-2002

Establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

OBJETIVO

Definir los requisitos de información y seguridad para el turista, de protección al medio ambiente y al patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas generales y especializados.

DEFINICIONES:

- **Guía de turistas.-** persona física que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y los atractivos relacionados con el turismo.

- **Guía general:** persona que cuenta con estudios de guía nivel técnico, reconocido.
- **Guía especializado.-** persona que tiene conocimientos y experiencia acreditable en alguna o varias materias, que se relacionan estrictamente a un monumento, museo, zona arqueológica o atractivo turístico en particular o a una localidad especifica.

- **Conductor.-** persona que acompaña a un grupo de turistas con el propósito de apoyar o supervisar si los servicios prestados por la agencia de viajes.

REQUISITOS

- Para que los guías de turistas puedan desempeñarse como generales o especializados se requiere que obtengan la credencial de reconocimiento que expide la SECTUR.
- Los guías que contraten con una persona física o moral sin intermediación deben extender el documento correspondiente que garantice los servicios contratados en español e ingles, sin perjuicio de utilizar otro idioma.
- Los guías deben portar a la vista la credencial de reconocimiento de la presente norma y en ningún caso podrán atender a grupos mayores de 25 personas.

6.2.2 NOM-09-TUR-2002

Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

OBJETIVO

Definir los procedimientos y requisitos de información, actitud, seguridad y sanciones al turista y de protección al medio ambiente, patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas especializados.

DEFINICIONES

- **Agencia de viajes:** empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4º de la ley

- **Guía de turistas:** persona que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y los atractivos relacionados con el turismo así como servicios de asistencia.

- **Guía especializado:** persona que tiene conocimientos y/o experiencia acreditable de algún tema o actividad específica.
- **Equipo técnico específico:** artículos indispensables para la práctica de una especialidad en turismo de aventura, con la función de brindar al usuario seguridad y comodidad para la pràctica de dicha actividad.

- **Buceo:** actividades sub-acuáticas deportivo-recreativas realizadas con aparatos y equipo básico.

- **Espeleobuceo:** acción que realiza un buceador al introducirse a una masa de agua atrapada bajo la superficie de la corteza terrestre y que puede tener diferentes características.

- **Aparatos y equipo básico:** tanque con aire comprimido o mezclas respirables bajo especificaciones, fuente alterna de aire, visor, aletas, tubo respirador, cinturón de lastre, regulador, arnés, instrumentos de medición de aire, tiempo, presión y profundidad, chaleco compensador de flotabilidad y accesorios especiales.

- **Descenso en ríos:** descenso por aguas en movimiento sobre un bote inflable o rígido de una persona o un grupo dirigidos por un guía**.**

- **Kayaquismo:** navegación en embarcación de diseño hidrodinámico; se practica en aguas en movimiento, aguas quietas o en el mar.

- **Embarcación inflable:** embarcación descubierta inflable con aire o gas, con o sin piso integrado, con capacidad de uno o más pasajero, usando para su propulsión palas para cada tripulante y pasajeros o remos con liras y portantes fijos a la embarcación.

- **Embarcación rígida:** capacidad para uno o más tripulantes, requiere para su propulsión remos.

- **Excursionismo:** recorridos por diversos terrenos que no superen los 4,000 metros sobre el nivel medio del mar, en los cuales no se requiere aplicar técnicas de escalada sobre nieve, hielo o roca.

- **Escalada en roca:** ascenso seguro de rutas ya establecidas en paredes de roca.

- **Alta montaña:** recorridos en terrenos de mas de 4,000 m. sobre el nivel medio del mar donde predomina nieve y hielo.

- **Ciclismo de montaña:** recorridos sobre bicicleta de montaña a campo traviesa.
- **Espeleleísmo:** realizar descensos en grutas, cuevas, sótanos y cavernas y apreciar las diferentes estructuras geológicas, flora y fauna.

- **Cueva:** cavidad subterránea, continental y marina de origen natural o atrópico.

- **Código de ética:** conjunto de normas de comportamiento o conducta de aceptación generalizada y que deben ser observadas por el guía.

- **Credencial de reconocimiento:** documento que expide SECTUR para acreditar al guía especializado.

- **Turismo orientado hacia la naturaleza:** Se basa en la historia natural de áreas específicas, áreas naturales protegidas y no protegidas, incluyendo culturas indígenas.

- **Turismo de aventura:** incluye diversas actividades deportivo-recreativas en donde se participa en armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural e histórico.

- **Comunidad:** asociación de personas que tienen intereses comunes y viven unidas bajo ciertas reglas o normas.

- **Áreas naturales protegidas:** Zonas del territorio nacional y aquellas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano y que han quedado sujetas al régimen de protección.

- **Patrimonio cultural:** conjunto de bienes culturales tangibles e intangibles valorados histórica y socialmente como importantes y propios. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, costumbres,

conocimientos, sistemas de significados, habilidades y formas de expresión simbólica regulados por la Ley y Reglamento Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e Históricos.

- **Pecio:** restos o fragmentos de embarcaciones hundidas y la carga todavía contengan o hayan contenido como consecuencia de su transporte.

- **Sitio arqueológico:** lugar donde existan materiales arqueológicos agrupados especialmente y con límites restringidos, cuya distribución es resultado de la actividad humana. Pueden ser desde una simple área de actividad hasta una unidad de asentamiento.

REQUISITOS

- Para poder desempeñar la actividad de guía especializado es necesario que el prestador obtenga la credencial de reconocimiento debidamente expedida por la Secretaría.
- Los guías especializados pueden prestar sus servicios bajo las siguientes modalidades:

  1) Turismo de aventura: buceo, espeleobuceo, descenso en ríos, kayak de mar o de lagos, excursionismo, alta montaña, escalada, ciclismo de montaña.

  2) Turismo orientado a la naturaleza: básico, intermedio y avanzado.

- El guía debe verificar que todos los materiales y equipo cumplan con los estándares de calidad y especificaciones técnicas establecidos por los guías, utilizando los manuales o guías del fabricante.

6.2.2 NOM-10-TUR-2001

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

OBJETIVO

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

DEFINICIONES

- **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

- **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.

- **Agencia operadora mayorista:** La empresa que tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos.

- **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.

- **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

- **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.

- **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.

REQUISITOS

- 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.

- 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.

- 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.

- Los contratos deben contener como mínimo lo siguiente:

    - Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista.
    - Nombre del usuario-turista (persona física o moral).
    - 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.
    - Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.

6.2.2 NOM-11-TUR-2001
Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

OBJETIVOS

Definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad al turista, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan las empresas y operadoras de turismo de aventura.

DEFINICIONES

- **Turismo de Aventura:** Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

- **Prestador de Servicios de Turismo de Aventura:** Persona física o moral legalmente constituida que ofrece servicios especializados para la

realización de cualquier actividad recreativa, que involucren un nivel de habilidades a superar en donde se participa de la armonía con el medio ambiente, respetando los recursos naturales y patrimonio cultural.

- **Guía especializado:** Persona que tiene conocimientos o experiencia acreditable sobre algún tema o actividad específicos.

- **Área Natural Protegida:** Las zonas del territorio nacional y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

- **Patrimonio Cultural:** Conjunto de bienes culturales, tangibles e intangibles, valorados históricos y socialmente como importantes y propios. Este conjunto está determinado a partir de un proceso histórico. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, así como las costumbres, conocimientos, sistemas de significado, habilidades y formas de expresión simbólica.

REQUISITOS

- El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista.

- Informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.

- Plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento interno, el cual debe entregarse al usuario turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas.

- El reglamento interno debe integrar elementos vinculados con el comportamiento ambiental tanto para el prestador de servicios como para el turista,
- El prestador de servicios turísticos antes de realizar las actividades recreativas, debe solicitar a cada turista participante, el llenado de un formato con membrete.

- Para el caso de menores de edad, este formato debe ser llenado y firmado por el padre o tutor. El prestador de servicios no debe

proporcionar el servicio si los menores no cuentan con la autorización correspondiente.

- El prestador de servicios es el responsable de cualquier accidente que pase en el desarrollo de la actividad recreativa, siempre y cuando sea irresponsabilidad o negligencia del guía, así como por uso de equipos inadecuados.

- Los prestadores de servicios turísticos deben contar con programas de capacitación y actualización para el personal por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren aspectos sobre los recursos naturales y patrimonio cultural.