

2006-01-17

**ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO
Y MULTIPROPIEDAD.
REQUISITOS DEL SERVICIO DE
COMERCIALIZACIÓN**



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



E: SHARED-TIME SCHEMES FOR TOURISM AND
MULTIOWNERSHIP. COMMERCIALIZATION SERVICE
REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo; tiempo compartido;
multipropiedad; intercambios;
vacaciones; hotel; comercialización;
alojamientos; venta.

I.C.S.: 03.200.00; 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

Editada 2006-01-17

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Colombiana de Tiempo Compartido –ASTIEMPO– es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio. La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo operación de empresas de tiempo compartido, incluye términos y definiciones, y rotulado.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el comité técnico de Turismo tiempo compartido ASTIEMPO, integrado por representantes de la industria tiempo compartido, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS-TC 001 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2006-01-17.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 201. Turismo Tiempo Compartido ASTIEMPO.

ASTIEMPO ASOCIACIÓN COLOMBIANA
DE TIEMPO COMPARTIDO
COMERCIALIZADORA TURÍSTICA PARA
SUN VACATION CLUB S.A.
CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A.

INTERVAL INTERNATIONAL
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y
TURISMO
RCI RESORT CONDOMINIUMS
INTERNATIONAL

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ABAVIA
ADMINISTRADORA BAVIERA S.A.
ADMINISTRADORA HOTELERA DANN LTDA.
AERONAUTICA CIVIL
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR
S.A.
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIELOS
ABIERTOS LTDA.
AGUIRRE MONROY ANGEL Y NICHOLLS
EQUIPOS LTDA.
ALVARO VELEZ Y CIA LTDA.
ANALDEX
APARTA HOTEL DON BLAS S.A.

ASOCIACIÓN HOTELERA DEL CARIBE
AVIATUR
AZUL Y VERDE S.A.
BCM VIAJES Y TURISMO
BETANCUR ANANGEL S.A.
C B HOTELES Y RESORTS S.A.
CAFAM
CALI HOTELES S.A.
CAMINO DEL POBLADO S.A.
CASINOS Y SERVICIOS DEL CARIBE S.A.
CATEDRAL DE SAL
CENTAURO TELEVISION DE COLOMBIA
LTDA.

CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.
CISPATA PROMOTORA HOTELERA S.A.

HILTON INTERNATIONAL CO SUCURSAL
BOGOTA

CLUB DE LA RIBERA S.A.
COLMUNDO LTDA.
COLOMBIAN TOURIST LTDA.
COLOMBIANA DE HOTELES S.A.
COLSUBSIDIO
COMERCIALIZADORA CARIOCA LIMITADA
COMERCIALIZADORA EL TREBOL LTDA.
COMPANIA HOTELERA DE CARTAGENA DE
INDIAS S.A.
COMPANIA REAL DE TURISMO S.A.
COMPAÑIA COMERCIAL EL DORADO LTDA.
COMPAÑIA DE AGUAS DE COLOMBIA S.A.
COMPAÑIA DEL HOTEL NUTIBARA S.A.
COMPAÑIA HOTEL DEL PRADO S A
COMPLEJO TURISTICO DEL ESPINAL S.A.
CONFECÁMARAS
CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A.
CONTACTOS LTDA
CORPORACION COOMEVA PARA LA
RECREACION Y LA CULTURA
CORPORACION INTERNACIONAL
HOTELERA S.A.
CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE
EDUCACION SUPERIOR CUN
DUQUE ESCOBAR Y CIA S EN C VIAJES
CHAPINERO
EFICIENCIA Y SERVICIOS S.A.
EL PORTON DE OVIEDO S.A.
EL TIEMPO -REVISTA VIAJAR-
ESCOBAR OSPINA & CIA LTDA.
ESCUELA COLOMBIANA DE INDUSTRIA Y
TURISMO
ESPACIOS URBANOS LTDA.
EXCURSIONES TURISTICAS EXTUR LTDA.
FEPEP DIVISION DE MERCADEO Y
TURISMO
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE
COLOMBIA
FOODS 85 LTDA.
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL INPAHU
GEMA TOURS LTDA.
GRASOT Y FALU LTDA.
GRUPO HOTELERO MAR Y SOL S.A.
GRUPO TIME SHARING LTDA
GTECH FOREIGN HOLDINGS
CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA
HACIENDA EL EDEN RESORT LTDA.
HERMANAS EDERY STRELEC & CIA S.C.S

HOTEL ANDINO ROYAL LTDA.
HOTEL ARHUACO S.A.
HOTEL BARLOVENTO S.A.
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA S. A.
HOTEL BOGOTA REGENCY S.A.
HOTEL CAMINO REAL S.A.
HOTEL CHICALA LTDA.
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN S.A.
HOTEL DE LA VILLE S.A.
HOTEL DE PEREIRA S.A.
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S. A.
HOTEL HACIENDA ROYAL LTDA.
HOTEL INTERNACIONAL SUNRISE BEACH
DE SAN ANDRES S.A.
HOTEL LA BOHEME LTDA.
HOTEL PACIFICO ROYAL LTDA.
HOTEL PARQUE ROYAL LTDA.
HOTEL SAN DIEGO S.A.
HOTEL SANTA CLARA S.A.
HOTEL SICARARE LTDA.
HOTEL TORRE DE CALI Y CIA LTDA.
HOTEL TORREON S.H.
HOTEL TUMBURAGUA LTDA, EN ACUERDO
DE REESTRUCTURACION
HOTEL VALLE REAL S.A.
HOTELES 1X1 S.A.
HOTELES AVENIDA DEL DORADO S.A.
HOTELES BOGOTA PLAZA S.A.
HOTELES CHARLESTON S.A.
HOTELES DANN LTDA
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.
HOTELES EL SALITRE S.A.
HOTELES ESTELAR S.A.
HOTELES HAMILTON COURT S.A.
HOTELES LTDA
HOTELES PORTON S.A.
HOTELES SEXTA AVENIDA S.A.
HOTELMAN LTDA.
IBS. S.A. INVERSIONES BETANCUR
SANCHEZ S.A.
INHOTELES S.A.
INMOBILIARIA E INVERSIONES LOS ANDES
LTDA.
INTERCONTINENTAL DE COLOMBIA S. A.
INTERVAL INTERNATIONAL DE COLOMBIA
S.A.
INVERSIONES CUJAR TURISMO LTDA.
INVERSIONES G.M.H. S.A.
INVERSIONES GOMEZ TORRES Y CIA S EN C

INVERSIONES LIBRA S.A.
INVERSIONES S & F S.A.

TRIADA S A
PROMOTORA TURISTICA DEL CARIBE LTDA

INVERSIONES SAN VICENTE LTDA.
INVERSIONES TURISTICAS DEL CARIBE
LTDA Y CIA S.C.A.
INVERSIONES TURISTICAS DEL HUILA
LTDA
INVERSIONES VIDAL URREA S.C.S URIVAL
INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA S.A.
INVERTUR S.A.
IROTAMA S.A.
ISOCARGO SOLUCIONES MULTIMODALES
S.A.
J J PITA Y CIA. S.A.
JETOURS Y CIA LTDA.
JLR ADMINISTRADORA S.A.
LA FRAGATA NORTE LTDA.
LAVATEX S.A.
LIDERTUR LTDA.
LIVETUR LIMITADA
LORD PIERRE HOTEL LTDA.
MAYATUR S. A.
METRO CALI S.A.
MORRISON S.A.
MSL MARKETING LTDA.
MULTICINES LTDA.
OLIVERIO TOURS LTDA.
OPTIMA S.A.
ORGANIZACION HOTELERA ARCOS Y CIA.
LTDA.
ORGANIZACION HOTELERA GRAN HOTEL
S.A.
PARQUEAR S. A.
PAVILLON SUITES S.A.
POBLADO COUNTRY CLUB S.A.
POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA
CADAVID
PROEXPORT
PROMOCIONES ATLAS S.A.
PROMOCIONES TURISTICAS DEL NORTE
LIMITADA
PROMOTORA APARTAMENTOS DANN S. A.
PROMOTORA COLOMBIANA DE MUSICA
LIMITADA
PROMOTORA DE DESARROLLO TURISTICO
S.A.
PROMOTORA DE HOTELES MEDELLIN S A
PROHOTELES MEDELLIN S.A.
PROMOTORA DE TURISMO SANTIAGO DE
CALI LTDA
PROMOTORA HOTELERA Y TURISTICA LA

PROMOTORA Y CONSTRUCTORA SAN
JORGE SOCHAGOTA
PROMOTORA Y OPERADORA DE HOTELES
PROMOTEL S.A.
PROTEL S. A.
PROVEEMOS S.A.
PUBLICAR S. A.
RED DE TURISMO SOSTENIBLE DE
COLOMBIA
REGITURS LIMITADA
REPRESENTACIONES AVIA LTDA.
RESTCAFE OMA S. A.
REY DE CORAZONES LTDA.
RICHMOND SUITES LTDA
RIZZI TORRES Y CIA. S. EN C.
ROYAL HOTEL LTDA, EN ACUERDO DE
RESTRUCTURACION
ROYAL VACATIONS DE COLOMBIA S.A.
SABRE SERVICIOS COLOMBIA LTDA.
SERCODEX SOCIEDAD DE
INTERMEDIACION ADUANERA S.A.
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LAVADO SIL
LTDA.
SHIRAKABA FACTORY
SOCIEDAD ANONONIMA DE GESTION
HOTELERA DE COLOMBIA S.A.
SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA
DE COLOMBIA S.A.
SOCIEDAD HOTEL TIUNA LTDA.
SOCIEDAD HOTELERA CIEN
INTERNACIONAL S A
SOCIEDAD HOTELERA DEL TOLIMA S.A.
SOCIEDAD TURISTICA DE GIRARDOT LTDA.
SUITES ROSALES S.A.
SUN VACATION CLUB MARKETING S A
SUN VACATION CLUB MARKETING S.A
SUN VACTION MARKETING S.A SAN
ANDRES
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS
SWISSANDINA TURISMO S.A.
TECNOLOGIA EN RECREACION
RECREATEC LTDA
TIERRA MAR AIRE S.A.
TORRES Y ORDONEZ LTDA.
TURISMO AL VUELO LTDA.
TURISMO COOMEVA AGENCIA DE VIAJE
LTDA
TURISMO HANSA S A

TURISMO ILUJAP S.A.
TURISMO MARVAM LTDA.

TURISMO Y CARGA URABA LTDA.
UNIDADES RESIDENCIALES MODERNAS
S.A. EN ACUERDO DE RESTRUCTURACION
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES
VACACIONAR LTDA.

VARGAS CASTRO & COMPANIA S. EN C.
VASQUEZ RINCON Y CIA LTDA
VIAJES OGANESOFF CALI LTDA
VIAJES PREMIER LTDA
VIAJES Y TURISMO PLANIFICADOS LTDA
WINDSOR TRANSCONTINENTAL HOTELS
LTDA. EN CONCORDATO
ZEBRACOM INTERNACIONAL S.A.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO Y MULTIPROPIEDAD.
REQUISITOS DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN**

1. OBJETO

La presente norma sectorial establece los requisitos de información comercial para empresas desarrolladoras o promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad, en el proceso de comercialización (promoción y venta).

2. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones, además de los contemplados en la Ley 300/96, el Decreto 1076/97 y en las normas que las adicionen o modifican.

2.1

amenidades

conjunto de atributos del establecimiento y la unidad de alojamiento, como áreas comunes, salones y servicios, entre otros.

2.2

asesores de telemarketing

personas contratadas por las empresas comercializadoras o promotoras para contactar telefónicamente, mediante un guión, a clientes potenciales.

2.3

calendario

numeración y clasificación de períodos de tiempo del año en períodos vacacionales según demanda alta, media o baja.

2.4

cliente potencial

persona natural o jurídica hacia la que se dirige la promoción de las empresas comercializadoras y promotoras de sistemas de tiempo compartido.

2.5

comprador potencial

persona natural o jurídica que, después de recibir la oferta de un esquema de tiempo compartido turístico, manifiesta expresamente su interés en adquirirlo.

2.6**constructor**

persona natural o jurídica responsable de la construcción del desarrollo.

2.7**convertidor**

conjunto de motivadores ofrecidos para conseguir la presencia de un cliente potencial en los puntos de venta y/o su asistencia a presentaciones de ventas.

2.8**cuotas de sostenimiento**

aquellos pagos que son previsibles en la operación y mantenimiento normal del bien o establecimiento, como los generados por la administración, operación y mantenimiento del establecimiento, de las instalaciones y áreas comunes.

2.9**desarrollo**

complejo turístico y, en general, inmuebles destinados a ofrecer, mediante un contrato, el sistema de tiempo compartido.

2.10**establecimiento de tiempo compartido**

es el conjunto de bienes destinados a facilitar la utilización de períodos vacacionales de tiempo compartido.

2.11**guión**

texto escrito de un libreto general al que se ciñen los asesores de telemarketing al efectuar las llamadas.

2.12**multipropiedad**

modalidad del derecho real de dominio, según la cual su titular adquiere la propiedad sobre una parte alícuota e indivisa de un inmueble determinado y el derecho exclusivo a su utilización y disfrute durante un período de tiempo determinado.

2.13**presentación de ventas**

acto por medio del cual las empresas comercializadoras o promotoras presentan información a clientes potenciales en un lugar específico, previamente definido, con una duración determinada, en la que se ofrece el esquema de tiempo compartido, con sus características.

2.14**promoción**

conjunto de medios –incentivos invitaciones, entre otros- utilizados por las empresas comercializadoras y promotoras de tiempo compartido para atraer personas específicas a presentaciones de ventas, visitas a establecimientos de tiempo compartido y puntos de venta en general.

2.15**prospectador**

es aquella persona que por cuenta de un establecimiento de tiempo compartido, promueve la consecución de clientes potenciales para hacerles posteriormente una presentación de ventas o una propuesta de adquisición de tiempo compartido.

2.16**publicidad**

suministro de información primaria al público en general, a través de medios masivos como televisión, radio, prensa y otras publicaciones escritas, folletos, carteles, entre otros.

2.17**reglamento interno**

documento en el que se especifican todos los servicios que ofrece el prestador a los usuarios de la membresía, o miembros, o el manual de procedimientos o de políticas de prestación de los servicios, en donde quedan establecidos los derechos y obligaciones del prestador y los usuarios.

2.18**salas o puntos de venta**

lugares en donde las empresas comercializadoras o promotoras realizan las presentaciones de ventas.

2.19**unidad de alojamiento o suite**

propiedad inmobiliaria turística o recreacional destinada para ser disfrutada mediante un esquema de tiempo compartido turístico.

2.20**venta**

proceso que va desde el ofrecimiento del esquema a personas específicas hasta la celebración del acto jurídico por medio del cual el operador/promotor, a cambio de un precio cierto, se obliga a proporcionar el servicio de tiempo compartido respecto de un bien en uno o varios establecimientos terminados y en operación, o en parte de ellos; incluyendo los beneficios adicionales, secundarios o complementarios que el prestador ofrece.

3. REQUISITOS GENERALES

3.1 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad que desarrollen operaciones como prestadoras de servicios turísticos, deben aplicar las normas legales vigentes.

3.2 DOCUMENTACIÓN

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad deben establecer, documentar, implementar y mantener los procedimientos internos de los servicios a los que se refiere esta norma, considerando los requisitos establecidos en la misma.

3.3 PERFILES DE LOS CARGOS

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad deben identificar y documentar los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia de los cargos relacionados con los procesos de comercialización.

3.4 CONTRATACIÓN

Las personas contratadas para los servicios de comercialización deben asistir a las sesiones de inducción y entrenamiento impartidas por la empresa contratante.

3.5 ENTRENAMIENTO

Los prestadores de los servicios de que trata esta norma deben proporcionar el entrenamiento periódico de todo el personal relacionado con la comercialización de sistemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad.

3.6 EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO

Los programas de entrenamiento deben ser evaluados periódicamente para asegurar que el personal entrenado conoce las políticas, procesos y demás normas relacionadas con su función en las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

4.1 PUBLICIDAD

4.1.1 La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido a través de medios masivos como televisión, radio, prensa y otras publicaciones escritas, folletos, carteles, entre otros, en relación con desarrollos terminados y en operación, deberá informar como mínimo, lo siguiente:

- Ubicación del desarrollo.
- Teléfono o forma de contactar a la empresa comercializadora, promotora o desarrolladora.
- Nombre del operador.
- Nombre del comercializador
- Registros legales exigidos.

4.1.2 La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido en relación con desarrollos en construcción deberá informar, como mínimo, además de lo relacionado en el numeral anterior, lo siguiente:

- Nombre del desarrollador.
- Registro legal exigido en la categoría de empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de sistemas de tiempo compartido y multipropiedad. debajo, el texto "Responsable del desarrollo".
- Nombre del constructor.
- Estado actual y fecha de terminación.

4.1.3 Tanto para desarrollos terminados y en operación como para desarrollos en construcción, la publicidad solo podrá usar información verificable.

4.1.4 La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras por el sistema de puntos para la utilización de períodos vacacionales de tiempo compartido o cualquiera otra clase de oferta para fines turísticos que tenga esa misma naturaleza, deberá informar, como mínimo:

- Nombre de la empresa comercializadora o promotora.
- Registro legal exigido en la categoría de empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de sistemas de tiempo compartido y multipropiedad.
- Información sobre los destinos y establecimientos donde se presta el servicio al titular del derecho.

4.1.5 La publicidad utilizada por las empresas comercializadoras, promotoras, desarrolladoras y operadoras de esquemas de tiempo compartido no podrá presentar como imágenes del desarrollo, fotografías que no correspondan al mismo.

4.1.6 La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de tiempo compartido se debe ajustar a lo establecido en las normas legales vigentes.

4.2 PROMOCIÓN

4.2.1 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido turístico pueden utilizar diversos mecanismos como invitaciones y convertidores (rifas, concursos, premios, certificados de hospedaje) siempre que cumplan las normas legales vigentes. En todo caso, en la presentación u ofrecimiento de convertidores, deberán informar como mínimo, lo siguiente:

- Identificación de la organización que responde por el convertidor.
- Naturaleza del convertidor.
- Descripción del convertidor.
- Requisitos para tener derecho. Si entre ellos está la asistencia a una presentación, deberá informarse que en la misma se mostrará un programa vacacional, cuál es la duración de la presentación y el lugar en que se llevará a cabo.
- Restricciones para tener derecho al convertidor.
- Vigencia del convertidor.

4.2.2 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido turístico no deben utilizar como convertidores concursos ni rifas ficticias.

4.2.3 Las invitaciones y convertidores no pueden ofrecerse en lugares públicos como semáforos. Cuando se haga en la vía pública y en sitios públicos cerrados, las empresas deben obtener previamente los permisos y autorizaciones que se requieran.

4.2.4 Cuando las invitaciones y ofrecimiento de convertidores se realicen en sitios públicos, las empresas comercializadoras y promotoras de tiempo compartido turístico deberán acogerse a las normas vigentes. En todo caso, no se debe hacer uso de amplificadores de sonido.

4.2.5 Una vez el cliente potencial cumpla los requisitos para tener derecho al convertidor, las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido deben entregarle un comprobante donde conste el derecho al mismo, con la relación de términos y condiciones para su uso.

4.2.6 Cuando el beneficiario de un convertidor equivalente a un certificado de hospedaje haya formulado por escrito su petición para hacer uso del mismo y la empresa responsable, por causas ajenas a la voluntad del cliente potencial, no lo pueda entregar en el plazo convenido, debe ofrecerle al cliente potencial, por una sola vez, dentro de los seis meses siguientes al incumplimiento, un sustituto de similar naturaleza y clase.

4.2.7 Los prospectadores que representan a las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido turístico deben seguir las políticas de promoción de la empresa.

4.2.8 Los prospectadores que representan a las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido turístico, cuando desarrollan actividades de promoción, deben llevar el atuendo distintivo de la empresa que representan y estar debidamente identificados mediante un carné con su nombre y el de la empresa.

4.2.9 Los prospectadores no deben:

- Tocar o gritar a los clientes potenciales.
- Impedir la libre circulación del cliente potencial en sitios públicos.
- Perseguir al cliente potencial en sitios públicos.
- Hablar sobre cualquier producto de la competencia.
- Suministrar información engañosa.

4.2.10 Telemercadeo

Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad, que hagan el telemercadeo directamente o lo contraten con un tercero, deben cumplir mínimo con lo siguiente:

4.2.10.1 Guión

Las empresas deben definir y documentar el libreto con el que los asesores de telemercadeo realizan las llamadas.

4.2.10.2 Identificación

El asesor debe identificarse, informar a qué empresa representa y cuál es el objeto de la llamada.

4.2.10.3 Horario

Las llamadas telefónicas para la promoción de proyectos de tiempo compartido turístico deben realizarse entre las 8.00 h. y las 21 h

4.2.10.4 Duración de la llamada

La duración de las llamadas dependerá del interés y las preguntas que formule el cliente potencial. En lo posible, su duración máxima será de cinco minutos.

El asesor no debe continuar la llamada si el cliente potencial manifiesta categóricamente no estar interesado. En estos casos, cada empresa debe dejar transcurrir al menos seis meses antes de repetir la llamada al mismo cliente potencial.

4.2.10.5 Registro de las llamadas

Las empresas deben llevar un registro de las llamadas realizadas y del resultado de la misma.

4.2.10.6 Número máximo de llamadas

Las empresas deben especificar el número máximo de veces que se debe intentar contactar al cliente potencial en un período determinado.

4.3 VENTAS

Presentaciones de ventas.

4.3.1.1 Desde la primera presentación, las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad deberán suministrar toda la información que el comprador potencial requiere razonablemente para tomar una decisión informada.

Como mínimo se debe informar sobre lo siguiente:

- Motivo de la visita.
- Condiciones para recibir el convertidor.
- Naturaleza jurídica de los derechos y deberes que se adquieren.
- Ubicación del establecimiento de tiempo compartido y amenidades.
- Descripción del producto y sus valores agregados.
- Todos los costos y gastos del producto.
- Calendarios.
- Plano de la(s) unidad(es) o suite(s) y características generales como dotación, área, baños y capacidad.

4.3.1.2 Al final de cada presentación de ventas, las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido deberán aplicar entre los asistentes una encuesta en la que se solicite la evaluación de al menos los siguientes aspectos:

- La forma como fue invitado a la presentación.
- El contenido y duración de la presentación.
- La claridad de la información que le fue suministrada
- La claridad con que le fueron presentadas las características del producto.

4.3.2 Cierre de ventas

4.3.2.1 Las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad deberán dar una descripción detallada de los aspectos legales de la operación, especialmente donde se aseguran los derechos del comprador, las condiciones del contrato, los compromisos que el comprador adquiere con él, las formalidades que debe observar, el régimen legal al cual se halla sometido el contrato y las modalidades que regulan la transferencia de los derechos que adquiere.

4.3.2.2 Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad informarán claramente al comprador y respetarán el ejercicio del derecho de retracto y demás normas de protección al consumidor de la legislación colombiana.

4.3.2.3 Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad deben usar el español y la moneda legal colombiana en los contratos.

4.3.2.4 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad deberán informar al comprador un lugar de pago dentro del territorio nacional.

4.3.2.5 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad deberán mostrar abiertamente la lista completa de cualquier costo o gasto que deberá ser pagado por el comprador y su periodicidad.

4.3.2.6 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad deberán informar al comprador el importe de las cuotas de sostenimiento para el primer año y la manera en que se deben determinar los cambios en este rubro para periodos subsecuentes. Asimismo, deberán informar expresamente los gravámenes, servidumbres y cualquiera otra limitación que soporten las unidades inmobiliarias afectas al establecimiento de tiempo compartido turístico.

4.3.2.7 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad explicarán el procedimiento para el cálculo de los intereses que debe pagar el comprador, cuando la operación se realiza con financiación.

4.3.2.8 Las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad explicarán al comprador el procedimiento para vender, transmitir o ceder sus derechos sobre el esquema de tiempo compartido y la mecánica para el cálculo de los cargos que se originen por este proceso.

4.3.2.9 Las empresas comercializadoras o promotoras están obligadas a realizar una última ratificación de condiciones, cuyos resultados deben constar por escrito y ser firmada por el adquirente. Las condiciones que como mínimo, deben ser ratificadas son las siguientes:

- Derechos y restricciones del producto que se compra.

- Vigencia del producto.
- Ubicación y características generales del desarrollo.
- Entrega del plano de ubicación de la unidad de alojamiento –si hay lugar-.
- Mención expresa del derecho de retracto.
- Gastos y costos del producto.
- Condiciones y restricciones del sistema de intercambio, si lo hay.
- Mención expresa de que el comprador no tiene un acuerdo verbal con el vendedor.

5. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SANCIONES

5.1 Las empresas comercializadoras y promotoras de tiempo compartido deberán elaborar una guía general para que los clientes presenten quejas y las empresas las tramiten.

5.2 Las empresas comercializadoras y promotoras de tiempo compartido deben establecer un comité que admita, estudie, resuelva y archive las quejas recibidas (comité de resolución de quejas).

5.3 El comité debe resolver y contestar la queja dentro de las dos semanas siguientes al recibo de la misma.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

A.1 NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE

ISO 13809:2003, Tourism Services. Travel Agencies and tour Operators. Terminology.

ISO 18513:2003, Tourism Services. Hotels and Other Types of Tourism Accommodation Terminology (ISO 18513:2003).

A.2 NORMAS LEGALES

Ley 300 de 1996.

Decreto 1076 de 1997.

Decreto 504 de 1997 (Registro Nacional de Turismo)

ANEXO B
(Informativo)

B.1 DEFINICIONES DECRETO 1076 DE 1997 DEL MINISTERIO DE DESARROLLO

1. Afiliado a la compañía de intercambio. Es el establecimiento de tiempo compartido turístico que, previo el cumplimiento de los requisitos y trámites señalados por la compañía de intercambio, ha suscrito con ésta un contrato para la prestación del programa de intercambio a los usuarios del tiempo compartido turístico.
2. Comercializador. Es la persona natural o jurídica que, en nombre y representación del promotor o desarrollador, fomenta y realiza la venta de tiempo compartido.

También se entenderá como comercializador la persona natural o jurídica que celebre contratos destinados a facilitar la utilización de períodos vacacionales pertenecientes a terceras personas.
3. Compañía de intercambio. Es la persona jurídica que tiene por objeto promover e intermediar el intercambio de períodos vacacionales de tiempo compartido turístico entre los titulares de los mismos y prestar servicios adicionales a sus miembros y afiliados.
4. Establecimiento de tiempo compartido. Es el conjunto de bienes destinados a facilitar la utilización de períodos vacacionales de tiempo compartido.
5. Miembro de la compañía de intercambio. Es la persona natural o jurídica que como titular de un periodo vacacional de tiempo compartido turístico en un complejo o centro turístico afiliado, ha suscrito un contrato por un período determinado con la compañía de intercambio para gozar de este beneficio.
6. Multipropiedad. Modalidad del derecho real de dominio, según la cual su titular adquiere la propiedad sobre una parte alícuota e indivisa de un inmueble determinado y el derecho exclusivo a su utilización y disfrute durante un período de tiempo determinado.
7. Multiusufructo. Modalidad del usufructo según la cual el titular adquiere este derecho real sobre un inmueble sometido al régimen de tiempo compartido turístico durante un período determinado o determinable del año y a lo largo de un número de años, que deberán quedar señalados en el respectivo contrato y que no podrá exceder el plazo máximo consagrado en el Código Civil, correspondiendo la nuda propiedad al promotor o a un tercero.
8. Operador o administrador. Es la persona natural o jurídica responsable de la operación, mantenimiento y administración de un establecimiento constituido bajo cualquiera de las modalidades de tiempo compartido que la ley contemple.
9. Período vacacional. Lapso durante el cual el titular puede utilizar los derechos derivados del sistema de tiempo compartido. El período vacacional puede referirse a lapsos continuos o discontinuos.
10. Programa de intercambio. Es el mecanismo que le permite a un usuario de tiempo compartido, a través de su afiliación a una compañía de intercambio, utilizar su período vacacional en otro desarrollo turístico previa la cesión de su período, para que dicha compañía se encargue de gestionar el canje solicitado.

11. Promotor o desarrollador. Es la persona natural o jurídica dedicada a la estructuración y puesta en marcha de complejos turísticos destinados a ofrecer mediante un contrato el sistema de tiempo compartido.
También se entenderá como promotor o desarrollador aquella persona natural o jurídica que adquiera inmuebles para ser comercializados mediante el sistema de tiempo compartido.
12. Prospectador. Es aquella persona que por cuenta de un establecimiento de tiempo compartido, promueve la consecución de clientes potenciales para hacerles posteriormente una presentación de ventas o una propuesta de adquisición de tiempo compartido.
13. Sistema de puntos. Es el esquema mediante el cual el usuario adquiere un derecho incorporal representado en una cierta cantidad de unidades, generalmente llamadas puntos, las cuales podrán ser redimidas por el uso de un alojamiento turístico por períodos mensuales, semanales o diarios, descontando de la cantidad de unidades o puntos inicialmente adquiridos el valor que corresponde por noche de alojamiento.
14. Sistema de tiempo compartido turístico. Independientemente de la denominación que se le dé a la forma de contratación, se entiende por tiempo compartido turístico, de acuerdo con lo establecido en el artículo 95 de la Ley 300 de 1996, el sistema mediante el cual una persona natural o jurídica adquiere, a través de diversas modalidades, el derecho de utilizar, disfrutar y disponer, a perpetuidad o temporalmente, de una unidad inmobiliaria turística o recreacional por un período de tiempo en cada año.

Igualmente se considera como de tiempo compartido la modalidad denominada sistema de puntos para la utilización de períodos vacacionales de tiempo compartido y cualquiera otra clase de oferta para fines turísticos que tenga esa misma naturaleza.
15. Titular. Es la persona o personas naturales o jurídicas sobre las cuales recae la titularidad del derecho sobre el período vacacional de tiempo compartido.
16. Telemercadeo. Práctica realizada por medios electrónicos de comunicación, que tiene por objeto invitar a una persona para formularle una presentación de ventas o una propuesta de tiempo compartido.
17. Usuario. Es la persona o personas naturales o jurídicas que son beneficiarias del programa de tiempo compartido turístico.