

Garantías del Prestador de Servicios

Ley federal del turismo artículo 3 se considera prestadores de servicios a la persona física o moral que proporcione o contrate la prestación de servicios turísticos.

Obligaciones de los prestadores de servicios

Los prestadores de servicios turísticos tienen entre otras las siguientes:

1. Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento sus precios y tarifas y los servicios que éstos incluyen;
2. Cuando se trate de la prestación del servicio de guías de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios;
3. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados;
4. Contar con los formatos foliados y de porte pagado para el sistema de quejas de turistas;
5. Cumplir con las medidas de seguridad antes y durante la prestación de servicio a efecto de brindar mejor seguridad a la integridad física del turista;
6. Informar al turista las condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades;
7. Informar al turista los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.

Garantías del Prestador de Servicios

Además, el prestador de servicios turísticos de hospedaje debe informar al turista:

1. Que el cobro de la habitación se genera a partir de la entrega de ésta;
2. Que la hora límite para desalojar la habitación no debe ser antes de las once horas;
3. El turista tiene derecho a un periodo de tolerancia de sesenta minutos a partir de la hora de la salida;
4. El turista deberá desalojar la habitación a más tardar a las quince horas

Los establecimientos de hospedaje deben contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios que sufran los turistas en su persona y en sus bienes, cuyo monto estará basado de acuerdo con el número de habitaciones del alojamiento.

Las agencias de viajes están obligadas a:

1. Auxiliar al turista a conseguir los servicios o en su caso, el traslado de regreso;
2. Coadyuvar al turista para reclamar ante el prestador final, la indemnización que corresponde conforme a la ley;
3. En el caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la
4. Agencia, ésta debe indemnizar al turista (a.6.2.4.1 nom-07-tur-2002).
5. A contratar un seguro, que debe cubrir:

La muerte o menoscabo de la salud de los turistas, y el deterioro, pérdida o la destrucción de los bienes de los turistas (número 5.1. De la nom-07-tur-2002).

Garantías del Prestador de Servicios

El monto mínimo de la suma asegurada debe ser el que resulte de multiplicar el 25% del total del número de habitaciones instaladas por establecimiento por 790 días de salario mínimo general vigente en el distrito federal (número 5.1, de la nom-07-tur-2002). Pero en caso de que el establecimiento tenga menos de cuarenta habitaciones, el monto mínimo de la suma asegurada debe ser el que resulte de multiplicar el 25% de 10 habitaciones por 790 días de salario mínimo general vigente en la ciudad de México.

Responsabilidad civil del estado al turista.

El turismo es un asunto de confianza, que exige seguridad y buen trato. Por eso la Ley Federal de Turismo señala como uno de sus fines el de orientar y auxiliar a los turistas nacionales y extranjeros. Así que la seguridad de los turistas corresponde antes que a nadie al estado; por consecuencia, si un turista sufre daños en su salud o en sus bienes debido a la falta de información, el estado debe responder de los daños y perjuicios, pues ha faltado a la obligación de orientar que le impone el artículo 2o. de la ley Federal de turismo.