



# GUÍA: NOM-010-TUR-2001

Estimado Socio,

Con el objeto de cumplir la normatividad vigente, les hacemos llegar información relativa a la NOM-010-TUR-2001 sobre los “REQUISITOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS CON LOS USUARIOS-TURISTAS”.

De acuerdo con la norma, se debe tener cuidado que en la tarjeta de registro se cuente con la siguiente información en idioma español:

1. Los contratos deben ser legibles a simple vista y constar por escrito en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas.
2. Nombre, denominación o razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrate el usuario-turista.
3. Nombre del usuario-turista (persona física o moral).
4. Descripción precisa de los servicios a que hace acreedor el usuario-turista especificando cada uno de ellos se contrata en paquete, así como el precio.
5. Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.
6. En el reglamento interno que debe estar a la vista del usuario-turista se debe especificar:
  - a. Los servicios que son prestados por terceros, distintos a los relacionados con el servicio de hospedaje, de los que no se tiene responsabilidad en el propio servicio y en el precio (por ejemplo: Servicio de niñeras, secretarial, médico, taxis, etc.); asimismo, se deben mencionar las condiciones para la prohibición y uso de instalaciones específicas como horarios de las áreas públicas como albercas, spa, gimnasio y otros.
  - b. Las condiciones de admisión, si se aceptan menores, mascotas, introducción de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento para su consumo, introducción de aparatos eléctricos y electrónicos (ya sea para escuchar música, planchar, cocinar u otros).
  - c. Cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva.
7. No se puede condicionarse la prestación del servicio del servicio de hospedaje al consumo de cualquier otro servicio, salvo los casos en que los establecimientos ofrezcan paquetes de servicios turísticos parcial y totalmente incluidos en cuyo caso deben informarlo al usuario-turista.
8. El prestador debe informar al usuario-turista que:
  - a. El cobro de la habitación se genera a partir de la entrega de la misma, y que se cobra la renta convenida.

- b. La hora límite para desalojar una habitación no debe ser antes de las 11 a.m.; el usuario-turista tiene derecho a un periodo de tolerancia de 60 minutos a partir de la hora de salida.
  - c. Se proporcionará la habitación a mas tardar a las 15.00 horas.
9. Se debe informar al usuario-turista el cargo por servicio a cuartos.
10. La papeleta de reservación debe contener como datos mínimos: la tarifa a aplicar, el tipo de habitación, los servicios incluidos, el número de noches a pernoctar y las condiciones y los cargos por cancelación, clave de reservación y la hora límite de entrada de acuerdo al punto 8.
11. Para fines estadísticos, la papeleta de registro debe contener: fecha de entrada y salida, nacionalidad, lugar de residencia y número de personas por habitación ocupada.
12. El establecimiento tiene la obligación de reconocer y aceptar inmediatamente la papeleta de reservación que exhiba el usuario-turista , la cual debe incluir la clave de confirmación dada por el hotel, expedida por una agencia de viajes o un intermediario, que lo acredite como tal, o bien gestionar el alojamiento en condiciones y tarifas similares.
13. Se debe informar al usuario-turista que se cuenta con un seguro de responsabilidad civil que cubre daños a terceros en sus bienes y sus personas y cuyo monto está basado en función del número de habitaciones con que se cuenta, esto de acuerdo a la normatividad vigente.

Asimismo, encontrará en la hoja siguiente, ejemplo de una tarjeta de registro con las políticas correspondientes.

Esperamos que esta información le sea de gran utilidad, si tiene algún comentario o duda con gusto le asistimos.

Cordialmente,

**Lic. Juan Manuel Olivares Rivera**

Gerente Atención y Servicio a Socios

[amhmmex1@prodigy.net.mx](mailto:amhmmex1@prodigy.net.mx) | [socios@amhm.org](mailto:socios@amhm.org)

## EJEMPLO DE TARJETA DE REGISTRO QUE CUMPLE CON NOM-010-TUR

<b>HOTEL AMHM, A.C.</b>					
Ciudad de México *****					
CUARTO ROOM	TARIFA RATE	NO. PERS	FECHA LLEGADA ARRIVAL DATE	PLAN	GRUPO GROUP
NOMBRE NAME					
2ª PERSONA					
PROCEDENCIA		RESIDENCIA		ORIGEN	
CORREO ELECTRÓNICO					
COMPAÑÍA					
ACEPTO LAS CONDICIONES DEL REGLAMENTO INTERNO					
_____			_____		
FIRMA / SIGNATURE			FIRMA / SIGNATURE		

<b>TARJETA DE IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>IDENTIFICATION CARD</b>	
NOMBRE NAME _____	
CUARTO ROOM _____	GRUPO GROUP _____
LLEGADA ARRIVAL _____	SALIDA DEPARTURE _____
FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMOS Y ENTREGARLA A LA SALIDA PLEASE SHOW THIS CARD FOR CONSUMPTIONS AND RETURN IT ON CHECK OUT	

<b>TARJETA DE REGISTRO</b>			
FECHA DE SALIDA DEPARTURE DATE	CLAVE DE RESERVACIÓN	RECEPCIONISTA	
FORMA DE PAGO			
NUMERO TARJETA DE CREDITO CREDIT CARD NUMBER			
COMENTARIOS (SERVICIOS INCLUIDOS)			
ESTOY DE ACUERDO EN DESOCUPAR MI HABITACIÓN A LA 1 P.M. I AGREE TO CHECK OUT AT 1 P.M. ON THE ABOVE DEPARTURE DATE			
CAJAS DE SEGURIDAD DISPONIBLES EN LAS HABITACIONES, EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR OBJETOS DE VALOR NO DEJADOS EN LA CAJA DE SEGURIDAD PROVISTA.			
SAFE DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE IN THE ROOMS, THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR LOSS OF SUCH VALUABLES NOT DEPOSITED IN THE SAFETY BOX			
CUARTO	NOMBRE		ENTRADA
			SALIDA
	PERSONAS		NOCHES
CLAVE DE RESERVACION	DEPOSITO	GRUPO	

## POLÍTICAS GENERALES

### CANCELACIONES DE HABITACIONES INDIVIDUALES

Cancelaciones hechas por el USUARIO hasta antes de 48 horas previas a la reservación serán aceptadas por el HOTEL sin cargo alguno. El HOTEL aplicará cargo por cancelación AL USUARIO del 30% del valor de la primera noche en caso de que ésta se realizara entre las 48 y 24 horas previas a la fecha reservada.  
El HOTEL aplicará cargo por cancelación AL USUARIO del 100% del valor de la primera noche en caso de que ésta se realizara entre las 48 y 24 horas previas a la fecha reservada.  
El HOTEL aplicará cargo del 100% del valor de una noche cuando no se realice cancelación y/o el USUARIO no se presente.

### FACTURACIÓN

Es requisito indispensable para la realización de una factura entregar al HOTEL copia fotostática de la Cédula Fiscal a la cual se deberá facturar. (R.F.C.)

### SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto por la Ley General de Turismo en vigor, el HOTEL de acuerdo a la NOM-007-TUR-2002 contrató un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL que cubre daños a terceros en relación a sus personas y sus bienes y cuyo monto está basado en función al número de habitaciones con que se cuenta.

El HOTEL deberá entregar la habitación al USUARIO a mas tardar las 15.00 horas de la fecha reservada.

El cobro de la habitación se genera a partir de la entrega de la misma y se cobrará la renta convenida.

CONSULTE NUESTRO AVISO DE PRIVACIDAD en [www.hotelesmexicanos.org](http://www.hotelesmexicanos.org)

**ME COMPROMETO A LEER EL REGLAMENTO INTERNO ANEXO A MI HABITACIÓN.**

## EjemPlo de ReglAmEnto Interno



Balderas 33-414 Centro 06040 México, D.F. Tel. 55.55108614

Huésped, cliente o turista usuario, será llamado USUARIO.  
Prestador de Servicios será llamado en este reglamento HOTEL.

### Reglamento Interno del Hotel

**ART. I REGIMEN JURIDICO.** Las relaciones que se produzcan en razón de los servicios de Hospedaje de los USUARIOS con este Establecimiento, se regirán por la Legislación Mercantil y supletoriamente por la Civil aplicable, por la Ley General de Turismo, el Reglamento de la misma. Así como por el Reglamento Gubernativo correspondiente. Estas disposiciones se consideran obligatorias, conocidas y aceptadas por el USUARIO, y se aplicarán además los usos y prácticas comunes que rijan sobre la materia en esta plaza. El HOTEL tiene a la vista de los USUARIOS en cada habitación el presente reglamento registrado voluntariamente ante la SECTUR y la PROFECO, siendo su cumplimiento obligatorio, tanto para la empresa como para los huéspedes.

**ART. II REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DEL HUESPED.** El USUARIO tiene la obligación ineludible de registrarse llenando personalmente la tarjeta de registro, la cual debe indicar los siguientes datos:

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| A Tarifa aplicable                                | B Tipo de habitación solicitada. |
| C Numero de noches a pernoctar.                   | D Servicios incluidos.           |
| E Condiciones y cargo por cancelación.            | F Clave de reservación.          |
| G Hora límite de entrada (entrega de habitación). |                                  |

Con fines estadísticos la tarjeta de registro debe contener:

- |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| A Fecha de entrada y salida. | B Nacionalidad                   |
| C Lugar de residencia        | D Número de USUARIOS registrados |

En el caso de reservaciones previamente realizadas por el USUARIO de forma directa o mediante su empresa, una agencia de viajes o cualquier intermediario que lo acredite como tal, el HOTEL tiene obligación de reconocer y aceptar inmediatamente la papeleta de reservación y proporcionar los servicios solicitados por el USUARIO, la cual debe incluir la clave de confirmación proporcionada por el HOTEL, o en su defecto gestionar el alojamiento en condiciones y tarifas similares.

El HOTEL debe especificar con anterioridad si se aplica un cargo adicional cuando el pago es realizado con tarjeta de crédito. Las políticas de cobro de servicios habituales deben especificarse claramente con anterioridad al registro del USUARIO.

Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará las tarjetas de registro o entregará listas que reúnan los requisitos. El HOTEL negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultado para exigir si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañan en el hospedaje.

**ART. III OBLIGACIONES DEL HOTEL.** Esta negociación en la prestación de sus servicios de hospedaje, se compromete al cumplimiento de lo expresamente pactado, de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y a la práctica existente en esta plaza y a lo que ordenen las leyes y reglamentos aplicables.

**ART. IV TIEMPO DE HOSPEDAJE.** El USUARIO, de conformidad con la empresa, especificará en la tarjeta de registro el número de días estará hospedado en el HOTEL. Se considera como unidad de tiempo en el contrato de alojamiento, el cobro de habitación se genera a partir de la entrega de la misma, cobrando la renta convenida sin que esta pueda exceder las tarifas publicadas. El tiempo de un día cuya expiración queda fijada a las 13 horas de cada día. Todos los USUARIOS tienen derecho a un margen de tolerancia de 60 minutos a partir de la hora de salida. Las habitaciones deberán ser proporcionadas al huésped a más tardar a las 15 horas del día reservado. Se entiende cumplido el primer día de alojamiento, dentro del horario indicado, cuando la ocupación del cuarto tenga efecto antes de las seis de la mañana. Cuando no se haya fijado la duración del alojamiento en la tarjeta de registro, se entenderá el hospedaje contratado por un solo día y las estancias por mayor tiempo se considerarán como prorrogas implícitas y voluntarias de 24 horas cada vez, pudiendo el hotelero poner fin al alojamiento en cualquier momento, previo aviso al huésped. En los casos de alojamiento convenidos por lapso mayor, la regla anterior es aplicable al finalizar el tiempo contratado.

**ART. V OBLIGACIONES DEL USUARIO, PAGO DE TARIFA.** Es obligación del USUARIO, liquidar puntualmente el importe de la cuenta causada en la negociación, cuando sea requerido por la empresa. La tarifa del servicio de hospedaje queda expuesta a la vista. El pago podrá ser exigido por adelantado a juicio del HOTEL, el huésped podrá garantizar el pago al HOTEL mediante la firma de pagaré (voucher) de alguna tarjeta de crédito aceptada por el HOTEL. El pasajero que el día de su salida desocupe su habitación después de las horas establecidas en el Artículo anterior, queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a otro día.

La falta de pago por parte del USUARIO cuando sea requerido al efecto, causa la rescisión del servicio de hospedaje y el HOTEL podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la desocupación de la habitación, pudiendo retener el equipaje en garantía en los términos previstos por el Art 2669 del Código Civil para el D.F. o en sus correlativos de los Estados de la República. Independientemente de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto por el Art 387, fracción IV del Código Penal vigente para el Distrito Federal y sus correlativos en los estados de la República, el huésped que habiéndose hecho otorgar un servicio, no haya pagado su importe, está cometiendo el ilícito de fraude previsto en el numeral citado.

El HOTEL no podrá condicionar la compra de otros consumos al servicio de hospedaje, salvo en los casos de paquetes.

El HOTEL no aplica consumo mínimo en ninguna de las instalaciones.

**ART. VI RESPONSABILIDAD DEL HOTEL.** El HOTEL responde únicamente como depositario de los valores, dinero, alhajas y demás bienes que el USUARIO constituyan en depósito en la administración del HOTEL y sean recibidos en tal concepto por el personal de la negociación autorizando al efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente o en su caso, se hayan guardado en la caja de seguridad de Gerencia. El HOTEL ofrece en cada habitación servicio de cajas de seguridad sin costo para el USUARIO.

**ART. VII DISPOSICIONES VARIAS.** El HOTEL no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los USUARIOS a ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el USUARIO y en todo caso, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas. Las personas que laboren en el servicio y de limpieza, mantenimiento y supervisión, así como el representante legal o administrador del HOTEL, tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los USUARIOS. Las visitas, registros, inspecciones y demás tramites que dentro de las habitaciones pretendan realizar las autoridades en el cumplimiento de sus funciones, se llevarán a efecto con el más estricto apego a las garantías constitucionales.

Los niños no deben salir solos de la habitación, ni circular por pasillos, jardines, alberca o áreas y servicios públicos del hotel, si no van acompañados de una persona adulta.

Las áreas comunes, centros deportivos y de recreo cuya administración corresponde al establecimiento, serán uso exclusivo de los USUARIOS en la forma, términos y condiciones que se señalen, en el caso de instalaciones para actividades deportivas queda establecido que son gratuitas para los USUARIOS dentro de los horarios fijados sin que genere o condicione gasto alguno.

La persona que desee ausentarse temporalmente del establecimiento y retener a su disposición la habitación alquilada deberá cubrir por anticipado el monto del alquiler por todo el tiempo de su ausencia, cumplido el plazo no haciéndose el nuevo pago, el administrador podrá proceder conforme al Artículo V.

Cuando los USUARIOS se ausenten por más de 72 horas sin previo aviso a la administración, podrá el HOTEL dar por rescindido el contrato de hospedaje y proceder a recoger el equipaje en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta.

**ART. VIII EL EQUIPAJE COMO GARANTÍA.** El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes en el establecimiento se considerarán propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder preferentemente de todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprendidas en el régimen respectivo.

**ART. IX SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** A efecto de dar cumplimiento a la NOM-007-TUR-2002, la empresa del HOTEL tiene contratado un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros en relación a sus personas y sus bienes cuyo monto está basado en función del número de habitaciones con que se cuenta.

**ART X CANCELACIONES.** Cancelaciones hechas por el USUARIO hasta antes de 48 horas previas a la reservación serán aceptadas por el HOTEL sin cargo alguno. El HOTEL aplicará cargo por cancelación al USUARIO del 30% del valor de la primera noche en caso de que ésta se realizara entre las 48 y 24 horas previas a la fecha reservada. El HOTEL aplicará cargo por cancelación al USUARIO del 100% del valor de la primera noche en caso de que ésta se realizara entre las 48 y 24 horas previas a la fecha reservada. El HOTEL aplicará cargo del 100% del valor de una noche cuando no se realice cancelación y/o el USUARIO no se presente.

**ART. XI. OTRAS OBLIGACIONES DEL USUARIO.** Queda estrictamente prohibido a los USUARIOS: Alterar el orden, hacer ruidos que incomoden a los demás USUARIOS, así como utilizar la habitación para cualquier acto o juego prohibido por la ley, lavar y tender ropa dentro del HOTEL,

**ART. XII SERVICIOS GENERALES.** La prestación de los servicios por el HOTEL no se condiciona por razones de sexo, religión, nacionalidad o condición social.

Los casos no previstos en el presente reglamento, se atenderá a lo establecido por la Ley General de Turismo, su reglamento, y demás disposiciones aplicables en la materia.