

Tiempos compartidos



Antes de contratar un tiempo compartido es conveniente preguntarse:

- ¿Es éste el lugar deseado para pasar **todos** los periodos vacacionales?
- ¿Es éste el tipo de **descanso** buscado?
- ¿Conoce bien el lugar, las instalaciones son de buena **calidad**?
- ¿Son satisfactorios la estabilidad de su administración y los términos del **contrato**?
- ¿Cuenta con los **recursos** suficientes para pagar el costo inicial de la compra, el mantenimiento y los gastos anuales del viaje?
- ¿El periodo que se ofrece coincide con la **fecha normal** de vacaciones?

En la oficina de Profeco de la entidad puede solicitar informes acerca del

comportamiento comercial de la empresa y que le brinden asesoría sobre los términos del contrato.

Antes de contratar un tiempo compartido solicite toda la información sobre los gastos por cancelación o por incumplimiento del contrato.

La Ley Federal de Protección al Consumidor otorga el derecho de cancelar el contrato en los cinco días hábiles posteriores a la firma, con la devolución íntegra del dinero y sin responsabilidad alguna, siempre y cuando la cancelación se realice por escrito en el lugar donde se firmó el contrato o en el domicilio señalado en el mismo.

Establecimientos de alimentos y bebidas

Los establecimientos de alimentos y bebidas deben exhibir en un lugar visible lo siguiente:

- La lista de **precios** de alimentos y bebidas que ofrecen.
- Por las características del establecimiento, si se requiere determinado **atuendo**.
- Bajo qué circunstancias el establecimiento se reserva el **derecho** de admisión.
- Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de **quejas** y sugerencias.



Durante las vacaciones

Al contratar cualquier servicio (hoteles, restaurantes, bares, cafeterías, centros de espectáculos y lugares de esparcimiento, agencias de viajes, etc.) ¡tenemos el poder del consumidor!

- Salvo por causas que afecten la seguridad o la tranquilidad del lugar o de los clientes, ningún establecimiento de prestación de servicios puede establecer preferencias o **discriminación** alguna por razones de raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social. Tampoco puede seleccionar a la clientela ni reservarse el derecho de admisión, excluir a personas con discapacidad o realizar otras prácticas similares.
- En todos los establecimientos deben estar disponibles, con escritura legible y exhibirse a la vista del público, las **tarifas** de los servicios que se ofrezcan.
- Toda la información que los prestadores de servicios turísticos le presenten deberá estar en **español**, independientemente de la utilización de otros idiomas.
- Ningún proveedor puede solicitar el pago en **dólares** ni en cualquier otra moneda extranjera. Si el precio se fija en una moneda que no sea el peso, deberá hacerse la conversión al tipo de cambio del día en que se adquiera o contrate el producto o servicio.
- Siempre que se pague un **anticipo** es importante solicitar el recibo o comprobante, en el que conste la información del servicio prestado o de la operación realizada y de la empresa que proporciona el servicio: nombre, dirección, teléfono y datos de la persona que lo atendió. Si se liquida la totalidad del costo es necesario, para cualquier reclamación, conservar la factura.
- Antes de firmar cualquier **contrato** es conveniente aclarar todas las dudas respecto a las condiciones del servicio. La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidos o sugeridos, además de las sanciones que se apliquen conforme a la ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios.

Para cuidar el medio ambiente, procuremos...

- Evitar el **desperdicio** del agua: no prolongar innecesariamente el baño en la regadera, cerrar las llaves mientras se enjabona las manos, al lavarse los dientes o al rasurarse.
- Reportar las **fugas** de agua.
- **Apagar** las luces y no dejar funcionando el aire acondicionado ni el ventilador al salir de la habitación.
- No encender **fogatas**, que son una grave amenaza para bosques y selvas.
- Respetar y proteger la flora y la fauna. Es **ilegal** la compra y el traslado de especies en peligro de extinción.
- Atender las señales e invitaciones que existen en las playas, parques, ruinas y edificios históricos. Su propósito es garantizar la **seguridad** y la adecuada conservación del lugar.
- Depositar la **basura** en los contenedores correspondientes o utilizar bolsas para colocarla después en el lugar adecuado.



Si usted es víctima de

- Ocultamiento o alteración de tarifas.
- Cobros en moneda extranjera.
- Cambio de itinerarios sin aviso.
- Deficiencias en el servicio.
- Incumplimiento del contrato.
- Condicionamiento de los servicios.
- Cancelaciones.
- Publicidad engañosa.



¡Acuda a nosotros! Recuerde que usted tiene el poder y Profeco lo respalda

Solicite los **formatos** que, por ley, deben tener a disposición del consumidor todos los restaurantes, establecimientos de hospedaje y agencias de viajes.

Información **turística** durante las 24 horas del día, todos los días del año, en **Infotur**: 5250-0123 y 5250-0151. Sin costo, al 01-800-903-9200 desde cualquier parte del país.

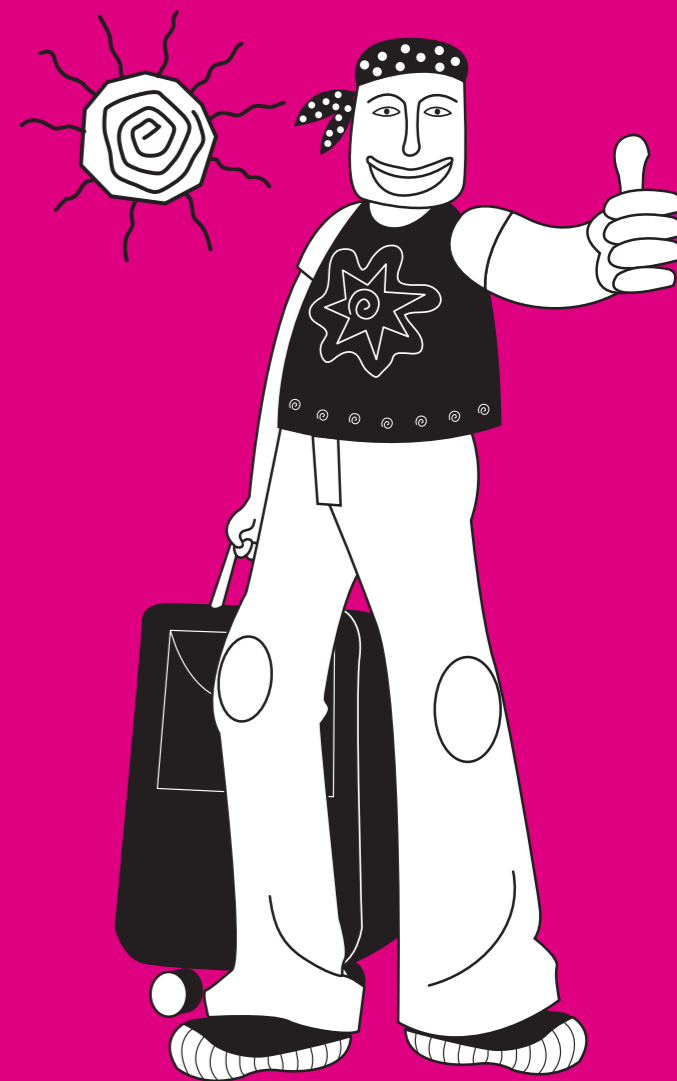
Información sobre sus **derechos como turista** en el **Teléfono del Consumidor**: 5568-8722. Fuera de la Ciudad de México marque el 01-800-468-8722. Con gusto le atenderemos. También puede presentar su queja en la Delegación **Profeco** de su localidad, al regreso de sus vacaciones. Los derechos del turista se pueden hacer valer en todo el territorio nacional.

Al presentar sus sugerencias y sus quejas usted contribuye al mejoramiento de los servicios y evita prácticas engañosas o conductas indebidas.

Delegación

¡Buen viaje, viaje seguro!

Guía de protección para el turista



Antes de salir le conviene...

Planear: lo que puede hacer la diferencia entre unas buenas vacaciones y unas vacaciones lamentables es pensar en todo y elegir cuidadosamente de acuerdo con nuestro presupuesto.

Reservar: una vez elegido el lugar y las fechas, conviene hacer las reservaciones de hospedaje y de transporte con suficiente tiempo y confirmarlas antes de salir. Es importante solicitar información sobre las condiciones de cancelación, porque ésta puede implicar un costo adicional.

Prever: un seguro adicional, por lo que pueda ofrecerse, es el número del teléfono de la Delegación de Profeco que corresponda al destino de las vacaciones. También le recomendamos:

- Desconectar los aparatos eléctricos.
- Apagar el calentador de gas.
- Cerrar las llaves del gas y del agua.
- Encargar la casa a una persona de confianza, dejándole los datos para que pueda localizarnos.



Buenos compañeros de viaje

Dependiendo del lugar elegido para las vacaciones es recomendable adquirir con anticipación el equipo necesario, de esta manera el gasto será menor y se protegerá el presupuesto.

Además de ropa, calzado, productos y accesorios para la higiene y arreglo personal, es conveniente llevar:

Protectores para la piel:

- **Bronceadores** y **repelentes** de insectos, de preferencia hipoalérgicos (que no causan alergias ni irritan la piel) y que no dañan el ambiente.
- Para la piel morena se recomiendan **bloqueadores** con factor de

protección solar (FPS) entre 6 y 8 unidades. Para la piel blanca o sensible es conveniente utilizar FPS entre 30 y 75 unidades.

Un botiquín con productos y medicinas para:

- **Curación** de heridas, cortes o rasguños (gasas, vendas, curitas, cinta adhesiva, alcohol, yodo, agua oxigenada).
- **Malestar** estomacal leve, mareos y náuseas (suspensión antiáridarrea, suero en sobre, pastillas para el dolor, acidez, estreñimiento e indigestión).
- **Dolores** de cabeza y musculares (analgésicos y antiinflamatorios).
- **Torceduras** leves y hematomas (cremas o ungüentos para el dolor y la hinchazón).

Agencias de viajes y de servicios turísticos

Antes de contratar paquetes o servicios turísticos como visitas guiadas, excursiones o paseos, es recomendable solicitar:

- Itinerarios impresos.
- Explicación detallada de los servicios que se incluyen (alimentos, bebidas, recorridos, hospedaje, transportación).
- Precio total.
- Condiciones de pago (anticipos y reembolsos).
- Condiciones de cancelación.
- En su caso, la clase de guía que acompañará al grupo, así como el idioma que utilizará.
- Vigencia del paquete.

En caso de rescindir el contrato, la agencia deberá reembolsar la cantidad recibida, descontando únicamente los gastos efectuados por concepto de trámites básicos, en la forma y en los términos que se hayan acordado en el contrato respectivo.

Cuando contrate otros servicios turísticos como deportes acuáticos o actividades recreativas y de esparcimiento, es más seguro hacerlo a través del mismo hotel.

Si contrata los servicios de una empresa operadora de buceo hay que pedir que le muestren el reglamento interno con la información sobre las condiciones de seguridad, estado del equipo y demás aspectos técnicos.

Para mayor seguridad es preferible utilizar los servicios de taxis que estén en sitios autorizados.

Guías de turistas

La **Secretaría de Turismo** acredita los conocimientos de los guías con una credencial y éstos deben informar cuáles son las tarifas, el tiempo de duración del servicio, el idioma que se hablará y, en su caso, el número máximo de personas que integrarán el grupo, que no podrá ser mayor de 25 personas. Asimismo, el guía le deberá expedir un documento en el que se detallen los servicios que usted está contratando.

Si viaja en autobús

- Al adquirir los boletos, **verifique** la fecha y la hora de salida, así como el número de los asientos, clase, precio, origen, destino y nombre de la empresa que los expide.
- Por disposición oficial hay **descuentos restringidos** en la compra de boletos durante los periodos de vacaciones, para maestros, estudiantes y miembros del Instituto Nacional de Adultos en Plenitud (Inaplen). Los ferrocarriles, las líneas aéreas y de autobuses informan acerca de las restricciones.
- Si es necesario colocar el **equipaje** en el compartimiento inferior del autobús, hay que exigir un comprobante, que será el aval en caso de extravío.



Si viaja en automóvil

Es más seguro conducir durante el **día**; garantiza mejor visibilidad y también más servicios disponibles en el camino. Además, conviene tener en cuenta:

- Vigencia del **seguro** del automóvil.
- Estado general del **motor**.
- **Buen estado** de las llantas, del tanque de gasolina y de agua; los frenos, el nivel de aceite y el funcionamiento de los limpiadores.
- Llevar las **herramientas** necesarias para resolver emergencias: el gato, la llanta de refacción en buen estado, un mapa de carreteras y bolsas para basura.



Hospedaje

- Todos los proveedores del servicio de hospedaje están obligados a **respetar** los precios, garantías, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, reservaciones y demás condiciones que se ofrecieron y convinieron con el consumidor.
- En el caso de que usted haya reservado previamente y no le proporcionen el servicio, el establecimiento está **obligado** a brindarle un servicio con las mismas características y tarifas.
- Todos los establecimientos de hospedaje deben mostrar, en un lugar visible de sus habitaciones, el **reglamento** interno del establecimiento.
- Si cuentan con servicio de cambio de moneda, deben exhibir el **tipo de cambio** vigente.
- Deben contar con un **seguro de responsabilidad civil** para protección y seguridad de los usuarios. (Esta norma no es aplicable a campamentos y paradores de casas rodantes.)
- Deben exhibir en la recepción las **tarifas** que aplican y los **servicios** que incluyen.
- Es obligatorio que coloquen en un lugar visible y fácilmente identificable los formatos, foliados y con porte pagado, para la presentación de **sugerencias y quejas**.