

2018-12-15

---



**ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO Y  
PROGRAMAS DE PROPIEDAD VACACIONAL.  
REQUISITOS DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN  
Y DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA**



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

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: turismo, tiempo compartido, 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. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

Primera actualización  
Editada 2018-12-15

© ICONTEC 2018

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

## 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 2018-12-15.

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  
CONSTRUCTORA BOLIVAR  
COORDINADOR UNIDAD SECTORIAL DE  
NORMALIZACIÓN DE TIEMPO  
COMPARTIDO  
DECAMERON  
FUNDACIÓN UNICAFAM

ICONTEC  
INTERVAL  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y TURISMO  
MULTIVACACIONES  
ON VACATIONS  
ZUANA

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

**AMC OPERACIONES HOTELERAS  
ATLANTIC TOURS  
AZUL Y VERDE SAS  
BD CARTAGENA BEACH CLUB  
BENSAH  
CASA DE CAMPO DOÑANA  
CLUB LOS ALMENDROS  
CONSTRUCTORA BOLIVAR  
CONSTRUCTORA BOLIVAR BOGOTA  
CONSTRUCTORA BOLIVAR SANTA  
MARTA  
CONTINENTAL VOYAGES CLUB SAN  
ANDRES**

**CONTINENTAL VOYAGES CLUB TONE  
CONTINENTAL VOYAGES GIRARDOT  
CONTINENTAL VOYAGES HACIENDA  
CAFETERA  
CONTINENTAL VOYAGES LETICIA  
CONTINENTAL VOYAGES MOSQUERA  
CONTINENTAL VOYAGES NEIVA  
CONTINENTAL VOYAGES SEA HORSE  
COORPORACIÓN COOMEVA PARA LA  
RECREACIÓN Y AL CULTURA  
EFRATA PROMOTOR  
COMERCIALIZADOR  
FLEXITRAVEL**

**FRACTIONAL RESIDENCE CLUB  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNICAFAM  
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES MAR  
AZUL  
HOTELES DECAMERON BUCARAMANGA  
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S  
INTEGRA UNIVERSE GROUP  
INTERVACACIONES RESORT  
INTERVAL INTERNACIONAL DE  
COLOMBIA  
JLR ADMINISTRADORA  
LAS ALDEAS DEL BUEN VIVIR**

**MULTIVACACIONES BARRANQUILLA  
MULTIVACACIONES DECAMERON BARÚ  
MULTIVACACIONES DECAMERON  
GALEON  
MULTIVACACIONES DECAMERON  
PANACA  
MULTIVACACIONES EL ISLEÑO  
MULTIVACACIONES TUNJA  
OTC  
RECREACION Y DESCANSO VILLA  
BETEL  
SION COMPANY INTERNACIONAL**

**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**

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>1</b>
<b>3. REQUISITOS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 COMPROMISO DIRECTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3.3 DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.4 PERFILES DE LOS CARGOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3.5 CONTRATACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.6 ENTRENAMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.7 MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 PUBLICIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2 VENTAS .....</b>	<b>5</b>
<b>4.3 POSTVENTA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. MONITOREO DE CALIDAD Y RETROALIMENTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>7</b>

	<b>Página</b>
<b>6. ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>ANEXO (Informativo)</b>	
<b>LISTADO DE LEGISLACIÓN.....</b>	<b>9</b>

---

**ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO  
Y PROGRAMAS DE PROPIEDAD VACACIONAL.  
REQUISITOS DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN  
Y DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA**

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

La presente norma técnica sectorial establece los requisitos para la comercialización y gestión del servicio postventa a para las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional.

## **2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones

**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 guion, a clientes potenciales.

**2.3 bienvenida al programa.** Actividad mediante la cual se establece un contacto con el cliente para felicitarlo y darle la bienvenida por su ingreso al programa haciendo énfasis en los puntos claves de la compra.

**2.4 calendario de uso.** Numeración y clasificación de períodos de tiempo del año en períodos vacacionales según demanda alta, media o baja.

**2.5 cliente potencial.** Persona natural o jurídica hacia la que se dirige la promoción de las empresas comercializadoras y promotoras de sistemas de tiempo compartido.

**2.6 cliente.** Personas naturales o jurídicas que adquieren un producto o servicio ofrecido por el comercializador de tiempo compartido.

**2.7 comprador potencial.** Persona natural o jurídica que, después de recibir la oferta de un esquema de tiempo compartido, manifiesta expresamente su interés en adquirirlo.

**2.8 cuotas de sostenimiento.** Pagos previsible en la operación, administración, operación y mantenimiento normal del desarrollo turístico,

**2.9 establecimiento de tiempo compartido. desarrollo.** Complejo turístico y, en general conjunto de bienes destinados a facilitar la utilización de períodos de alojamiento en el sistema de tiempo compartido.

**2.10 incentivo.** 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.

**2.11 membresía.** Afiliación a una compañía de intercambio.

**2.12 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.

**2.13 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.

**2.14 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.

**2.15 publicidad.** Suministro de información primaria al público en general, a través de medios de comunicación

NOTA Los medios de comunicación pueden ser, sin limitarse a, digitales, televisión, radio, prensa, publicaciones escritas, folletos, carteles, entre otros.

**2.16 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.

**2.17 recordación.** Actividad mediante la cual se establece un contacto con el cliente con el fin de incentivar el derecho de uso.

**2.18 salas o puntos de venta.** Lugares en donde las empresas comercializadoras o promotoras realizan las presentaciones de ventas.

**2.19 semanas promocionales.** Equivalentes a siete noches y ocho días, o tiempo promocional, ofrecidas por la compañía de intercambio vacacional a la cual se encuentra afiliado el desarrollo. Estas varían de precio según la temporada, el destino y el número de viajeros.

**2.20 trámite de novedad.** Actualizaciones o cambios realizados a los parámetros iniciales definidos en los contratos, de común acuerdo entre las partes.

**2.21 guion.** Texto escrito de un libreto general al que se ciñen los asesores de telemercadeo y servicio al cliente, al efectuar o recibir llamadas.

**2.22 unidad de alojamiento.** Propiedad inmobiliaria turística o recreacional destinada para ser disfrutada mediante un esquema de tiempo compartido turístico.

**2.23 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 de alojamiento incluyendo los beneficios adicionales, secundarios o complementarios que el prestador ofrece.

### **3.    REQUISITOS GENERALES**

**3.1**    Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben aplicar las normas legales vigentes.

#### **3.2    COMPROMISO DIRECTIVO**

La dirección de las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional de tiempo compartido debe establecer políticas y objetivos de servicio, con el fin de garantizar un compromiso de la organización orientado a la satisfacción de sus clientes.

#### **3.3    DOCUMENTACIÓN**

Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional 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.

#### **3.4    PERFILES DE LOS CARGOS**

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

#### **3.5    CONTRATACIÓN**

Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben impartir las sesiones de inducción, entrenamiento y evaluación a las personas que van a desarrollar los servicios de comercialización.

#### **3.6    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.

#### **3.7    MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO**

Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido deben monitorear las actividades de comercialización y retroalimentar a las personas que desarrollan los servicios de comercialización

### **4.    REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO**

#### **4.1    PUBLICIDAD**

**4.1.1**    La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas comercializadoras, promotoras, desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido o cualquier otra clase de ofertas, para fines turísticos que tengan esa misma naturaleza en la modalidad de sistema de puntos,

fracciones o derechos de usos, debe informar como mínimo, lo siguiente:

- teléfono o forma de contactar a la empresa comercializadora, promotora o desarrolladora;
- nombre de la empresa desarrolladora y/o comercializadora;
- número de Registro Nacional de Turismo; y,
- cuando sea aplicable, si hay desarrollos en construcción, el avance de obra y fecha estimada de terminación del proyecto.

**4.1.2** Toda la información de la publicidad debe ser verificable y las imágenes y fotografías deben corresponder a la realidad, sin inducir al error del consumidor.

**4.1.3** La publicidad utilizada por las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional no debería presentar como imágenes del desarrollo, fotografías que no correspondan al mismo.

**4.1.4** La información publicitaria que emitan y distribuyan las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional se debe ajustar a lo establecido en las normas legales vigentes.

#### **4.1.5 Promoción**

**4.1.5.1** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional pueden utilizar diversos mecanismos como invitaciones o incentivos (rifas, concursos, premios, certificados de hospedaje) siempre que cumplan las normas legales vigentes.

**4.1.5.2** En la presentación u ofrecimiento de convertidores se debe informar como mínimo, lo siguiente:

- a) Identificación de la organización que responde por el incentivo.
- b) Naturaleza del incentivo.
- c) Descripción del incentivo.
- d) Requisitos para tener derecho. Si entre ellos está la asistencia a una presentación, se debe informar que en ella se mostrará un programa vacacional y cuál es su duración.
- e) Restricciones para tener derecho al convertidor.
- f) Vigencia del incentivo.

**4.1.5.4** Una vez el cliente potencial cumpla los requisitos para tener derecho al incentivo, las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben entregarle un comprobante donde conste el derecho a él, con la relación de términos y condiciones para su uso.

**4.1.5.5** Los prospectadores que representan a las empresas comercializadoras, promotoras y desarrolladoras de esquemas de tiempo compartido turístico deben seguir las políticas establecidas para las campañas de mercadeo y promoción de la empresa.

#### **4.1.6 Telemercadeo**

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

- a) Guion: Las empresas deben definir y documentar el libreto con el que los asesores de telemercadeo realizan las llamadas.
- b) Identificación: El asesor debe identificarse, informar a qué empresa representa y cuál es el objeto de la llamada.

### **4.2 VENTAS**

#### **4.2.1 Presentaciones de ventas**

- calendarios de uso.

Desde la primera presentación, las empresas comercializadoras, promotoras o desarrolladoras de proyectos de tiempo compartido turístico deben suministrar toda la información que el comprador potencial requiere razonablemente para tomar una decisión informada de acuerdo a lo establecido en la ley.

**4.2.1.2** Al final de cada presentación de ventas, las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben realizar una encuesta de satisfacción a los asistentes.

#### **4.2.2 Cierre de venta efectiva**

**4.2.2.1** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional donde el contrato debe 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 adquiere tanto el comprador y la empresa, el régimen legal al cual se halla sometido el contrato y las modalidades que regulan la transferencia de los derechos que adquiere.

**4.2.2.2** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben informar al comprador sobre el derecho de retracto y demás normas de protección al consumidor de la legislación colombiana.

**4.2.2.3** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben informar al comprador los medios de pago.

**4.2.2.4** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben informar el plan de pagos de todos los conceptos adquiridos en la negociación que debe ser pagado por el comprador y su periodicidad cuando aplique

**4.2.2.5** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben informar al comprador el importe de las cuotas de sostenimiento anuales en caso de ser necesario y la manera en que se determinan los cambios en este rubro para periodos subsecuentes. Asimismo, deben informar expresamente los gravámenes, servidumbres y cualquiera otra limitación que soporten las unidades inmobiliarias afectadas al establecimiento de tiempo compartido turístico.

**4.2.2.8** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben priorizar los ítems más importantes del contrato para que el cliente tenga la seguridad de los que está firmando de acuerdo a lo establecido en la Ley.

### **4.3    POSTVENTA**

#### **4.3.1    Planificación del servicio al usuario**

**4.3.1.1** Para dar apoyo al sistema de calidad en los procesos de posventa de los esquemas de tiempo compartido, las empresas promotoras y/o comercializadoras deben definir y documentar sus procesos, enfocados al servicio y uso del programa adquirido.

**4.3.1.2** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben implementar mecanismos que les permita conocer la satisfacción del cliente en la prestación de sus servicios.

**4.3.1.3** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben proveer los recursos necesarios para la prestación de los servicios de postventa de esquemas de tiempo compartido y contar como mínimo con:

- líneas telefónicas;
- sistemas de información de apoyo;
- acceso a través de un sitio web; y,
- dirección de correo electrónico.

**4.3.1.6** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben evaluar periódicamente el servicio con el fin de incrementar permanentemente los indicadores de satisfacción.

**4.3.1.7** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben diseñar y mantener un esquema de comunicación periódica con los usuarios.

#### **4.3.2    Bienvenida al programa**

Dentro de los treinta días posteriores a la firma del contrato de venta, las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben iniciar un proceso de comunicación con el usuario que le permita a este tener acceso a la información correspondiente al producto.

#### **4.3.4    Trámite de novedades sobre el contrato**

Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben comunicar a sus usuarios en el caso de que existan novedades durante la vigencia del contrato.

#### **4.3.5 Trámite de reservas**

**4.3.5.1** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional debe informar a los clientes los trámites para de reservas

**4.3.5.2** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben cumplir las fechas pactadas en las reservas confirmadas a sus clientes de acuerdo con las condiciones estipuladas en el reglamento de uso.

**4.3.5.3** Los certificados de alojamiento otorgados por empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben cumplir con los términos y condiciones y poder disfrutarse por los clientes en las vigencias acordadas.

#### **4.3.6 Recordación**

Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben recordar a sus clientes el uso de los productos y servicios que adquirieron, con una periodicidad mínima semestral.

#### **4.3.7 Compañías de intercambio**

**4.3.7.1** Es un valor agregado de cada empresa y no una obligación.

**4.3.7.2** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben instruir al usuario en:

- sus derechos y deberes para el uso de los servicios de las compañías de intercambio;
- los procedimientos que debe seguir para utilizar los servicios de las compañías de intercambio; y,
- el procedimiento de afiliación y desafiliación a la compañía de intercambio.

### **5. MONITOREO DE CALIDAD Y RETROALIMENTACIÓN DEL SERVICIO**

Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben establecer y mantener controles y monitoreo para la evaluación de la atención al usuario.

El monitoreo y retroalimentación de calidad debe, definir acciones correctivas y la eficiencia de estas.

### **6. ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**6.1** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben elaborar y documentar un procedimiento para la atención de preguntas, quejas y reclamaciones.

**6.2** Las empresas desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional deben establecer un área responsable que

admita, estudie, resuelva y archive las quejas recibidas.

**6.3**    El área responsable debe resolver y contestar las preguntas, quejas o reclamaciones dentro del periodo establecido por la Ley

**ANEXO**  
(Informativo)

**LISTADO DE LEGISLACIÓN**

A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de la legislación aplicable a las desarrolladoras, promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y programas de propiedad vacacional, vigente al momento de la publicación de esta norma técnica sectorial. Es responsabilidad de la empresa comercializadora y promotora de tiempo compartido verificar toda la legislación que le es aplicable, de acuerdo con lo indicado en el numeral 3.1 de esta norma.

Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo

Ley 1101 de 2006 Por el cual se modifica la Ley 300 de 1996

Ley 1558 de 2012 Por el cual se modifica la Ley 300 de 1996- Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1076 de 1997 Por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico

Decreto 229 de 2017 Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo.

Decreto 774 de 2010. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con el derecho de retracto en la venta de tiempo compartido.

Resolución 3860 de 2015 Por el cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística.

PREPARADO POR: \_\_\_\_\_  
CARROLINA ANGULO





#### **BOGOTÁ**

Carrera 37 No. 52-95  
Tel.: (1) 607 8888  
bogota@icontec.org

#### **MANIZALES**

Calle 20 No. 22-27  
Edificio Cumanday oficina 806  
Tel.: (576) 884 5172  
manizales@icontec.org

#### **BARRANQUILLA**

Carrera 57 No. 70-89  
Tel.: (5) 3615400  
barranquilla@icontec.org

#### **MEDELLÍN**

Calle 5A No. 39-90  
Tel.: (4) 319 8020  
medellin@icontec.org

#### **BUCARAMANGA**

Calle 42 No. 28-19  
Tel.: (7) 634 3322  
bucaramanga@icontec.org

#### **CALI**

Avenida 4A norte No. 45N-30  
Tel.: (2) 664  
cali@icontec.org

#### **NEIVA**

Carrera 5 No. 10-49 Oficina 107  
Carrera 5 No. 10-49 Oficina 107  
Tel.: (8) 8715833 Ext. 118  
neiva@icontec.org

#### **PEREIRA**

Carrera 17 No. 5-57 Local 2  
Edificio Montercarlo.  
Barrio Pinares de San Martín  
Tel.: (6) 331 7154  
pereira@icontec.org

#### **CARTAGENA**

Bocagrande Carrera 4 No. 5A-17 Piso 2  
Tel.: (5) 692 5115  
mcano@icontec.org

#### **CÚCUTA**

Avenida Cero No. 13-31 Local 3  
Edificio Faraón  
Tel.: (7) 572 0969  
cucuta@icontec.org

#### **IBAGUÉ**

Carrera 3 No. 3-47 Local 1  
Hotel Internacional Casa Morales  
Tel.: (8) 2613462  
ibague@icontec.org

#### **BARRANCABERMEJA**

Calle 48 No. 18A-22  
Barrio Colombia de Barrancabermeja  
Tel.: (7) 6021168  
gsarmiento@icontec.org

#### **PASTO**

Calle 18 No. 28-84. Piso 8 Oficina 804  
Edificio Cámara de Comercio de Pasto  
Tel.: (2) 731 5643  
pasto@icontec.org

#### **ARMENIA**

Carrera 14 No. 23-15 Piso 2  
Edificio Cámara de Comercio  
Tel.: (6) 7411423 armenia@icontec.org

#### **VILLAVICENCIO**

Carrera 48 No. 128-30 Piso 1  
Barrio La esperanza. Etapa I  
Tel.: (8) 663 3428  
villavicencio@icontec.org

#### **MONTERÍA**

Carrera 6 No. 65-50  
Centro comercial Plaza de la Castellana  
Locales 204 y 212  
Tel.: (4) 785 2097 monteria@icontec.org