



Decálogo de derechos de los consumidores de tiempos compartidos

1 INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La información o publicidad que los proveedores de tiempos compartidos difundan deberá ser clara, veraz, comprobable y no inducir a error o confusión. Dichos proveedores están obligados a informar y respetar los términos y condiciones en la prestación del servicio contratado.

2 COSTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO

Los proveedores tienen la obligación de informar de todos los costos relacionados con el monto total de la membresía, incluyendo el Costo Anual Total (CAT), cuando su operación sea financiada.

Asimismo, deben informar de las cuotas de mantenimiento ordinarias y, en su caso, extraordinarias, y la forma de calcularlas o determinarlas, especificando que cuando dichas cuotas no sean suficientes para el mantenimiento, el proveedor será responsable de cubrir la diferencia. También, se debe informar al consumidor de los costos que puedan generarse por los servicios de intercambio en destinos contemplados en su membresía a través de un tercero, y cualesquiera otros relativos a la prestación del servicio, tales como cuotas anuales y demás aplicables.

3 CONTRATOS DE ADHESIÓN

Los proveedores de tiempo compartido tienen la obligación de registrar, previamente a que inicien operaciones, sus modelos de contrato de adhesión ante **Profeco**, mismos que deben contener los términos y condiciones para la prestación del servicio, así como cualquier ofrecimiento que realice el proveedor.

4 DERECHO DE CANCELACIÓN

El consumidor podrá pedir la cancelación de la contratación del servicio de tiempo compartido, sin responsabilidad alguna, cuando la solicite dentro del plazo establecido en el contrato de adhesión, el cual no podrá ser menor a 5 días hábiles a partir de la firma. En este caso, el prestador estará obligado a devolver la totalidad de los pagos efectuados por el consumidor en un plazo máximo de 15 días hábiles. Transcurrido el plazo de 5 días, el proveedor podrá aplicar las penas convencionales establecidas en el contrato de adhesión.

Este plazo para cancelar no es renunciable para el consumidor y no pueden utilizarse promociones engañosas para perseguir dicho fin. La cancelación se debe hacer por escrito en el lugar en que se haya realizado la operación o en el domicilio del proveedor o del representante de la empresa que el proveedor señale en el contrato o a través de correo registrado.

5 FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE RESERVACIÓN

Los proveedores deben contar con un sistema de reserva adecuado a las características del servicio ofrecido a sus consumidores, que les permita hacer uso de su ocupación vacacional en el período que se establece en su contrato.

6 ALOJAMIENTO ALTERNATIVO

En caso de que los proveedores de tiempo compartido no puedan prestar el servicio por causas imputables a ellos, deberán otorgar alojamiento alternativo en el mismo destino, en un desarrollo de categoría y calidad por lo menos iguales a los servicios contratados.

Cuando lo anterior no pueda ser cumplido, los proveedores deberán cubrir a los consumidores los gastos necesarios comprobables de traslado desde su lugar de origen hasta el establecimiento y de retorno a su lugar de origen, en un plazo máximo de 15 días naturales, a partir de la fecha de acreditación por escrito, siempre y cuando éstos sean comprobables.

7 SEGUROS

Los proveedores están obligados a contar con un seguro para amparar a los consumidores en su integridad física y sus pertenencias, así como por daños y siniestros causados al inmueble y bienes destinados al servicio de tiempo compartido.

8 INMUEBLE DESTINADO AL TIEMPO COMPARTIDO

El inmueble donde se preste el servicio debe estar afectado a la prestación del servicio de tiempo compartido, y no podrá modificar su uso, por el tiempo que se tenga contratado con los consumidores.

9 INCUMPLIMIENTO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

En caso de que los prestadores del servicio de tiempo compartido incumplan con cualesquiera de sus obligaciones, cuando sean procedentes deberán pagar a los consumidores las penas convencionales pactadas en el contrato de adhesión.

10 INCONFORMIDADES

Si existe un incumplimiento o deficiencia en el servicio por parte de los proveedores de tiempo compartido, el consumidor podrá acudir ante éstos para expresar su inconformidad. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria a su reclamación, el consumidor podrá acudir a presentar su queja ante **Profeco**.

