

**Operadores de turismo. Especificaciones para la
prestación del servicio**

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.54.01:12

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	ii
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 DEFINICIONES.....	1
4 REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE TURISMO.....	8
4.1 Requisitos de Organización	8
4.2 Equipos	9
4.3 Selección y Evaluación de Proveedores de Servicios.....	9
4.4 Satisfacción del Cliente	10
5 REQUISITOS DE DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS	10
5.1 Diseño de Paquetes Turísticos	10
5.2 Verificación del Diseño de Paquetes Turísticos	11
5.3 Revisión y Validación del Diseño del Paquete Turístico	11
5.4 Control de Modificaciones en el Diseño	12
6 REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO	12
6.1 Comercialización.....	12
6.2 Reservas y Ventas.....	13
6.3 Imagen Corporativa o Publicidad	14
ANEXO A Terminología de la industria turística, más utilizada en por Operadores de Turismo	15
BIBLIOGRAFÍA	21

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

Esta Norma fue aprobada a partir de la NSR 03.54.01:08; “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio.”

El Comité Técnico de Normalización Comité Técnico de Normalización de Turismo. Operadores de Turismo. N° 54, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.54.01:12; “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Asociación de Guías de Turismo

Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo

Defensoría del Consumidor

Planett Tours

Universidad Francisco Gavidia – UFG

Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña establece requisitos para la prestación del servicio de los operadores de turismo.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Salvadoreña aplica a operadores de turismo emisores y receptivos que operen a nivel nacional.

3 DEFINICIONES

Las definiciones que se mencionan a continuación forman parte de la terminología utilizada en la gestión de los operadores de turismo. En el Anexo A, se presenta un índice de términos y sus equivalentes en inglés, francés, alemán, español.

3.1

animador

persona responsable de planificar y supervisar los programas de ocio y actividades deportivas así como de animar a los viajeros a participar, que habla el idioma que la mayoría de los viajeros entienden

3.2

anticipo o depósito

pago anticipado realizado por el viajero sobre el precio del servicio turístico

3.3

anulación por un pasajero

cancelación por parte de un viajero del contrato de un servicio turístico antes de utilizar dicho servicio

Nota 1: Como Norma Técnica Salvadoreña, las condiciones de un contrato de viaje, de alojamiento o de transporte contienen información sobre los plazos de anulación y los gastos fijos o específicos que se originan por anular.

3.4

anulación por un proveedor turístico

cancelación del contrato de servicio turístico por parte de un proveedor de servicios turísticos antes y durante la realización de dichos servicios

Nota 2: Como Norma Técnica Salvadoreña, las condiciones de un contrato de viaje, de alojamiento o de transporte contienen información sobre los plazos de anulación y los gastos fijos o específicos que se originan por anular.

3.5**asesoría de viajes**

servicio por el cual un proveedor de servicios turísticos proporciona información y consejo a los clientes

3.6**asistencia en viaje**

información y ayuda a los viajeros durante las etapas contratadas de su viaje, que incluye un número telefónico y persona de contacto

3.7**base tarifaria**

conjunto de criterios establecidos por el proveedor de transporte para la gestión de su capacidad, teniendo en cuenta diversos factores tales como la época del año, duración del viaje, número de viajeros, condiciones de pago y de anulación, medios y tipos de transporte y la accesibilidad al destino

3.8**canal de comercialización**

conjunto de compañías que forman una cadena de prestadores de servicios turísticos

3.9**circuito turístico**

combinación de los atractivos turísticos de una o más rutas, dentro de uno o más países

3.10**comienzo de la prestación del servicio por el operador de turismo**

fecha y hora del primer servicio turístico contratado

3.11**compañía administradora de destinos**

conocidas como DMC, por sus siglas en Ingles Destination Management Company

3.12**comprobante de servicios**

documento que contiene todos los datos de la reservación confirmada de un servicio turístico, así como toda la información necesaria para disfrutar de dichos servicios y posee un código de reservación, el cual es presentado por el usuario final al proveedor que va a realizar el servicio

3.13**condiciones de un contrato de servicio turístico**

cláusulas de un contrato entre el turista o excursionista y los proveedores de servicios turísticos con el operador de turismo

3.14**excursionista**

visitante de un día, ya sea internacional o interno

3.15**ficha técnica**

descripción del programa del tour, el cual incluye: itinerario, lugares, actividades, responsables, requerimientos especiales de los clientes y paradas técnicas

3.16**finalización de la prestación del servicio por el operador de turismo**

fecha y hora del último servicio turístico contratado

3.17**folleto de viaje**

publicación dirigida a consumidores, que detalla las características de los destinos, los servicios turísticos, las condiciones de reserva y puede incluir los precios

3.18**fuerza mayor**

circunstancias inusuales e impredecibles más allá del control del prestador de servicios y cuyas consecuencias no se podían haber evitado, incluso si se hubiera actuado con total diligencia

3.19**gastos de anulación**

gastos en que incurre el operador de turismo o el viajero cuando se anula el contrato o parte del servicio turístico, los cuales serán cubiertos por el responsable de la anulación de acuerdo a políticas preestablecidas

3.20**información sobre el destino**

información pertinente y veraz sobre un destino específico

3.21**información sobre el país**

información de diferentes aspectos del país, tales como información sobre visados, sanidad y vacunación, clima, deportes y facilidades para el ocio, productos y servicios típicos, climas, atractivos, entre otros

3.22**itinerario**

programa detallado de un viaje, que incluye fechas, horas y lugares que se visitan

3.23**manual de ventas**

publicación controlada dirigida a los distribuidores, que detallan las características de los destinos, los servicios turísticos, las condiciones de reserva e incluyen los precios de venta

3.24**mercado objetivo**

identificación de las organizaciones y/o personas a las cuales va dirigido a un producto, servicio y/o paquete turístico, las cuales están caracterizadas por aspectos geográficos, socio-culturales, económicos, intereses especiales u otros

3.25**no presentación; no show**

la no utilización por parte del usuario de un servicio sin aviso previo dentro del plazo estipulado, por el cual había una reserva

3.26**oferta especial**

servicio turístico ofrecido a un precio determinado, sujeto por lo general a condiciones especiales

3.27**OPE/OPC**

siglas con las que se conoce a un Operador profesional de Eventos, Congresos y convenciones

3.28**opción de servicio turístico**

alternativas presentadas para la reservación de determinados servicios turísticos

3.29**operador de turismo**

es la organización comercial que diseña o integra productos y servicios turísticos con base en convenios o contratos específicos con los prestadores finales del servicio y los comercializa a través de los canales normales de distribución que son las agencias de viajes mayoristas y minoristas u otros operadores de turismo, tanto nacionales como extranjeros

3.30**operador de turismo emisor**

operador de turismo que comercializa productos y servicios turísticos tanto a nacionales como extranjeros residentes, los cuales serán realizados en el extranjero

3.31**operador de turismo receptivo**

operador de turismo que planifica, organiza y ejecuta la prestación de productos y servicios turísticos dentro de la República de El Salvador y que pueden ofertar sus servicios tanto a nacionales como extranjeros

3.32**paquete turístico**

conjunto de servicios turísticos ofrecidos por un operador de turismo (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación y otros)

3.33**parada técnica**

parada planificada durante un viaje entre el lugar de salida y el lugar de destino, contratado con antelación y especificada en el documento de transporte

3.34**parada obligada**

interrupción obligatoria dentro de una ruta, no solicitada por el cliente, ni establecida por el operador de turismo

3.35**precio del servicio turístico**

pago total que tiene que abonar el turista o excursionista por todos los servicios turísticos (incluidos impuestos y tasas) acordados en el contrato de servicio

3.36**producto turístico**

conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el diseño de paquetes turísticos

3.37**programa turístico**

descripción detallada de un paquete turístico, el cual contiene entre otros el itinerario, tarifas, vigencia, servicios y las actividades del viaje

3.38**proveedor de servicios turísticos**

empresa o persona que proporciona los servicios que solicitan los viajeros, tales como los operadores de turismo, agencias de viajes, OPE/OPC, DMC, guías turísticos, establecimientos de alojamiento turístico, restaurante, transporte turístico, entre otros

3.39**reservación del servicio turístico**

manifestación de intención de la contratación de un servicio, el cual queda pendiente de confirmación, según políticas de pago

3.40**responsabilidad contractual**

compromiso de todas las partes de un contrato al que están legalmente ligadas por sus cláusulas y obligaciones

3.41**responsable del tour**

persona que gestiona y supervisa el itinerario en representación de la operadora del turismo, asegurándose de que el programa se desarrolla según lo acordado con el cliente

3.42**ruta**

itinerario de viaje definido por un punto de origen, un punto de destino y cualquier parada o cambio en el recorrido

3.43**seguro de viaje**

pólizas de seguro relativas a riesgos en el viaje entre empresas aseguradoras y viajeros

Nota 3: Los riesgos en el viaje", por ejemplo enfermedad, accidente, necesidad de asistencia urgente incluyendo repatriación, pérdida o daños del equipaje, y responsabilidad civil.

3.44**servicio turístico**

acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten el cumplimiento de lo establecido en un paquete turístico

3.45**temporada turística**

periodos de tiempo, por ejemplo, temporada alta, media y baja, durante los que los precios varían según la demanda para el servicio turístico en cuestión

3.46**transporte regular**

transporte establecido con una ruta determinada y de acuerdo a un horario predefinido por el proveedor de transporte

3.47**transporte discrecional o charter**

alquiler total o parcial de un medio de transporte por parte de un proveedor de servicios turísticos

Nota 4: Para las diferentes bases tarifarias pueden existir determinados precios y plazos límites relativos a la reserva, el pago, la emisión de billete, cambio de la reserva y anulación.

3.48**transporte en conexión**

combinación de varios medios de transporte para trasladar a los viajeros desde un punto a otro

3.49**tour**

excursión o viaje organizado

Nota 5: En la Norma europea se utiliza la palabra "tur", como traducción de tour.

3.50**tour de familiarización**

tour corto para familiarizar a los viajeros con la disposición e instalaciones de un lugar específico. Son conocidos como "fam trip"

3.51**tour panorámico**

visión de conjunto de una ciudad o de una zona, normalmente sin visitas turísticas

3.52**turismo**

actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado

3.53**turista**

visitante internacional o interno que pernocta en el lugar que visita

3.54**viajero de negocio**

visitante internacional o interno que viaja por motivos de actividades profesionales o comerciales

3.55**visitante internacional**

toda persona que viaja, por un período no superior a 12 meses, a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia

3.56**visitante interno**

toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país, pero distinto al de su entorno habitual

Nota 6: Entre los diferentes servicios figuran por ejemplo: transporte, alojamiento, comidas y circuitos combinados.

3.57**viaje de incentivo**

paquete turístico con requerimientos especiales, diseñado para organizaciones que envían a los participantes para motivarles o premiarlos por objetivos alcanzados

3.58**visita turística**

recorrido físico en un sitio de interés turístico especificado en el itinerario

4 REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE TURISMO

Los operadores de turismo deben cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que se describen en las siguientes cláusulas.

4.1 Requisitos de Organización

El tour operador debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios indicados en su manual de servicios y los que promocióne. En particular el tour operador debe:

- a) contar con un manual de organización que contenga a lo menos:
 - organigrama o esquema de cargos, en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas de autoridad y de control;
 - definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de cada una de las áreas definidas;
 - requisitos de selección del personal para todas y cada una de las áreas, incluyendo la formación, competencias, habilidades y experiencia que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se hayan establecido.

Nota 7: Una misma persona puede realizar diversas funciones.

- b) contar con un manual de procedimientos escritos, para cada una de las áreas definidas, que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. Este Manual debe incluir procedimientos para el tratamiento de los imprevistos que el tour operador haya definido que pueden ocurrir al entregar productos, paquetes o servicios turísticos;
- c) contar con información sobre aspectos migratorios, aduanales, fitosanitarios y de salud, relacionados con los turistas;
- d) contar con información y procedimientos para contactar servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia médica para los turistas;
- e) procedimiento documentado para la recepción, atención, seguimiento y despedida de turistas, que permita contactarlos permanentemente;
- f) el personal que está en contacto con el turista deberá portar gafete o carnet de identificación que tenga de forma visible la siguiente información: foto, nombre, cargo, vigencia y logo de la empresa;
- g) contar con el personal capacitado y entrenado en los sistemas y métodos de trabajo, para la eficiente y oportuna entrega de los servicios prestados;

- h) tener definido un sistema para identificar y documentar las necesidades de capacitación del personal, el que debe considerar como mínimo los aspectos siguientes: servicio al cliente, calidad del servicio, conocimientos técnicos para el diseño de paquetes turísticos, comercialización, idiomas, entre otros;
- i) definir los mecanismos de selección y capacitación del personal temporal o transitorio contratado para temporadas altas u otros, de forma tal que su trabajo no afecte a la calidad de los servicios ofrecidos;
- j) tener implementado y difundir, un proceso de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos;
- k) contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de forma tal de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento del equipo de la organización;
- l) informar mediante un manual de productos, paquetes y/o servicios, que ofrece el tour operador, en español cuando el mercado objetivo sea de habla hispana y/o en un segundo idioma correspondiente a él o los mercado(s) objetivo(s), indicando el producto, paquete o servicio y su descripción, y datos de contacto de la organización.

Nota 8: Los precios de los productos, paquetes y/o servicios pueden ir incorporados en el manual o en un documento aparte designado como tarifario.

4.2 Equipos

El tour operador debe disponer de un local o establecimiento, destinado a los objetivos propios de un tour operador, que cumpla con la reglamentación vigente y cuente con al menos el siguiente equipo:

- a) teléfono, destinado a las actividades propias del tour operador;
- b) conexión a Internet y correo electrónico vigente con dominio propio;
- c) fax o sistema equivalente;
- d) otros, según se requiera para su operación.

4.3 Selección y Evaluación de Proveedores de Servicios

El tour operador, para asegurar la calidad del producto o servicio adquirido, debe tener un procedimiento escrito para seleccionar y evaluar a sus proveedores, considerando entre otros:

- a) identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes directamente relacionados con la actividad;

Nota 9: En el caso de los tours operadores emisivos los requisitos legales deben corresponder a los destinos que están incluidos en el paquete turístico.

- b) experiencia de los proveedores dentro del mercado en el que se prestará el producto o servicios;

- c) evaluación y aprobación de los recursos, instalaciones y medios técnicos de los proveedores;
- d) comportamiento del proveedor con otros tour operadores;
- e) criterios para la descalificación de un proveedor (por ejemplo: incumplimientos en las características o condiciones acordadas por el proveedor, tales como precio, tiempo entre otros; falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a reclamaciones; insuficiente nivel de calidad en visitas de comprobación; falta de ética y otros);
- f) los proveedores de transporte deben poseer vehículos de transporte con su debido mantenimiento preventivo y correctivo y deben cumplir las condiciones mínimas de seguridad;
- g) el operador de turismo debe proveer el equipo necesario, tales como: micrófonos, altavoces, equipos de seguridad (en caso apliquen), botiquín de primeros auxilios y cualquier otro requerido para el desarrollo del tour;
- h) respetar la capacidad de los vehículos, ya sean propios o subcontratados;
- i) definir el protocolo de servicio de su organización y difundirlo entre su personal y guías de turismo.

4.4 Satisfacción del Cliente

El tour operador debe tener implementados como mínimo, un procedimiento escrito para la medición de la satisfacción de los clientes respecto del paquete, producto o servicio turístico ofrecido, el cual debe incluir al menos:

- a) forma en que se recopilará la información (encuestas de satisfacción, entrevistas con las agencias de viajes y similares);
- b) frecuencia de la medición y el responsable de su aplicación;
- c) mecanismos de seguimiento y responsables de su ejecución.

5 REQUISITOS DE DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS

El tour operador debe definir el diseño y control de calidad de los paquetes turísticos y sus correspondientes registros. Las cláusulas siguientes detallan requisitos a considerar para el diseño.

5.1 Diseño de Paquetes Turísticos

El tour operador para el diseño de un paquete turístico debe:

- a) definir la duración e itinerarios de los distintos programas que lo componen;

- b) definir el nombre, precio y vigencia del paquete turístico;
- c) definir en detalle cada uno de los productos y/o servicios que están incluidos, según corresponda;
- d) identificar los servicios opcionales y sus respectivos valores, cuando corresponda;
- e) identificar a los proveedores de cada uno de los servicios incluidos en el paquete turístico;
- f) definir las responsabilidades propias, de las agencias de viajes y de los proveedores;
- g) identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye;
- h) definir los seguros incluidos en el paquete turístico;
- i) identificar proveedores alternativos para cada uno de los servicios turísticos.

5.2 Verificación del Diseño de Paquetes Turísticos

Para garantizar la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos, el tour operador debe verificar el diseño de los paquetes turísticos, considerando lo siguiente:

- a) verificación de los proveedores;
- b) cotizaciones de los servicios las que deben incluir todas las especificaciones y características de éstos;
- c) disposiciones legales vigentes en los destinos incluidos en el paquete turístico, directamente relacionadas con la actividad.

5.3 Revisión y Validación del Diseño del Paquete Turístico

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se debe generar un registro de la revisión final y validación de éste, el que debe incluir al menos:

- a) aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos;
- b) identificación de los participantes y representantes de cada una de las áreas de la organización;
- c) identificación de los potenciales problemas, y las acciones preventivas propuestas para asegurar que éstos no ocurran y afecten la calidad del paquete turístico;

- d) identificar los medios y periodicidad con la que se realizarán las validaciones, de forma tal de asegurar que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades de los usuarios finales, conforme a los requisitos y a las modificaciones solicitadas por los clientes, y permitir también identificar potenciales mejoras a éste.

5.4 Control de Modificaciones en el Diseño

El tour operador debe llevar un registro y administrar las modificaciones de los requisitos de los servicios de un paquete turístico, después de que éste haya sido implementado. El registro de modificaciones debe considerar al menos:

- a) identificación y justificación de las modificaciones, para ser sometidas a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado;
- b) registro de las modificaciones en los requisitos del paquete turístico, identificando la planificación, aprobación y fecha de la implementación;
- c) identificación de los representantes de las áreas de la organización afectadas por las modificaciones.

6 REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de mercadeo.

6.1 Comercialización

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) definir las tarifas aplicables a los paquetes turísticos desarrollados;
- b) definir la forma de pago aplicable a cada uno de los intermediarios;
- c) identificar claramente las características de los paquetes turísticos y las promociones, de forma tal que los intermediarios conozcan los compromisos asumidos por el tour operador;
- d) tener un manual de venta de los paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos, condiciones y otros;
- e) difundir y explicar las condiciones de los paquetes, productos y servicios turísticos de manera que sean entendidas, difundidas e informadas correctamente a los clientes e intermediarios, según aplique.

6.2 Reservas y Ventas

El tour operador debe realizar el servicio de reservas y ventas, cumpliendo con los requisitos mínimos siguientes:

- a) establecer un procedimiento documentado de reservas y ventas;
- b) definir, como mínimo, dos medios de pago;
- c) tener definidas condiciones de reserva para los distintos proveedores de servicios, de forma tal de entregar la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de la reserva;
- d) tener definido el procedimiento de venta, anulaciones, no presentación (no show), devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos que ofrece;
- e) formalizar por medio de un documento escrito, el o los paquetes, productos o servicios turísticos vendidos, el cual debe establecer según corresponda, lo siguiente:
 - identificación del cliente;
 - itinerario, destino(s) del viaje, con sus períodos y fechas de estadía;
 - medios de transporte, categorías y características, fechas, horas y lugares de salida y regreso;
 - alojamiento, categoría y servicios contratados;
 - régimen alimenticio;
 - nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, para contactarse en caso de emergencias;
 - formas y fechas de pago;
 - plazo y condiciones de anulación, no presentación (no show), modificación o postergación de el o los servicios contratados, indicando las multas, penalidades y cargos por estos conceptos;
 - condiciones de las ofertas y promociones;
 - otros servicios incluidos en el programa, tales como seguros de asistencia y otros;
 - restricciones que aplican;
 - deberes, derechos y obligaciones de las partes, y;
 - otros.

- f) entregar recibo o documento justificante en el que conste el monto cancelado, conceptos o servicios e identificación del cliente, que haya efectuado un prepago, pago total o abono de los servicios contratados, de acuerdo a leyes nacionales;
- g) en el caso de existir diferentes tarifas (por temporada, ofertas, promociones y otros) estas deben responder a los servicios ofrecidos.

6.3 Imagen Corporativa o Publicidad

El tour operador debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) consignar en forma precisa y explícita la marca comercial en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material que se requiera;
- b) el material utilizado en la promoción de los servicios se debe publicar en el idioma acorde al mercado objetivo.

ANEXO A**Terminología de la industria turística, más utilizada en por Operadores de Turismo**

La lista de términos que a continuación se presentan se ha sido adoptada de la Norma Europea EN 13809:2003¹⁾.

Tabla A1 - (1 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Travel and tourism	Tourisme	Reiseverkehr	Turismo
Sustainable tourism	Tourisme durable	Sanfter tourismus	Turismo sostenible
Traveller	Voyageur	Reisender	Viajero
Tourist	Touriste	Tourist	Turista
Business traveller	Voyageur d'affaires	Geschäftsreisender	Viajero de negocio
Visitor	Visiteur	Besucher	Visitante
Tourism services	Services touristiques	Touristische Leistungen	Servicios turísticos
Transport	Transport	Beförderung	Transporte
Regular transport	Transport de lignes	Linienverkehr	Transporte regular
Contract of transport	Contrat de transport	Beförderungsvertrag	Contrato de transporte
Classes of transport	Classes de transport	Beförderungsvertrag	Tipos de transporte
Fare basis	Base de tarification	Preisbasis	Base tarifaria
Minimun /Maximun Stay	Séjour minimal/ maximal	Mindest- /Höchstaufenthalt	Estancia mínima/máxima
Baggage	Bagages	Gepäck	Equipaje
Baggage allowance	Límite de bagajes autorisés	Freigepäck	Franquicia de equipaje
Hand baggage	Bagage á main	Handgepäck	Equipaje de mano
Excess baggage	Excédent de bagages	Übergepäck	Exceso de equipaje

¹⁾ O en su versión equivalente de Norma Técnica Salvadoreña.

Tabla A1 – (2 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Seat reservation	Réservation de place	Sitzplatzreservierung	Reserva de asiento
Transfer	Transfert	Transfer	Traslado
Minimum connection time	Temps de correspondance minimum	Mindestübergangszeit	Tiempo mínimo de conexión
Code-sharing flight	Vol en code partagé	Gemeinschaftsflug	Vuelo de código compartido
Means of transport on wáter	Moyen de transport sur l'eau	Verkehrsmittel auf dem wasser	Medios de transporte acuático
Car ferry	Transbordeur/Ferry boat	Autofähre	Transbordador
Roll-on/Roll-off ship (Ro-ro ship)	Roulier/Bateau Ro-ro	Ro-ro-schiff	Barco con muelle
Hovercraft	Aéroglysieur/hovercraft	Luftkissenfahrzeug	Aerodeslizador
Hydrofoil	Hydroptère/hydrofoil	Tragflügelboot	Hidrofoil
Catamaran	Caramaran	Katamaran	Catamarán
Trimaran	Trimaran	Trimaran	Trimarán
Motor Yacht	Yacht à moteur	Motorjacht	Yate de motor
Tender	Chaloupe	Ausschiffungsboot	Embarcación auxiliar
Other means of transport	Autres moyens de transport	Andere verkehrsmittel	Otros medios de transporte
Car sleeper train (motorail)	Train autos-couchettes	Autoreisezung	Autoexpreso
Rented car (Rent-a-car)	Voiture de location	Mietwagen	Auto de alquiler
Cabin	Cabine	Kabine	Camarote
Outside cabin	Cabine extérieure	auBenkabine	Camarote exterior
Inside cabin	Cabine intérieure	Innenkabine	Camarote interior
Atrium cabin	Cabine atrium	Atrium-kabine	Camarote en atrio
Assistance	Assistance	Betreuung	Asistencia
Assistance during travel	Assistance pendant le voyage	Betreuung während der reise	Asistencia en viaje
Tour manager	Directeur de circuit	Reiseleiter	Director de tur o jefe de grupo o correo de turismo

Tabla A1 – (3 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Tour escort	Accompagnateur	Reisebegleiter	Acompañante
Local representative	Représentant local	Örtlicher vertreter	Representante local
Tourist guide	Guide touristique	Gästeführer, bzw fremdenführer	Guía de turismo
Animateur/activity coordinator	Animateur	Animateur	Animador
Host/hostess	Assistant/hôtesse	Gästebetreuer/in	Auxiliar
Mountain guide	Guide de haute montagne	Bergführer	Guía de montaña
Sports instructor	Moniteur de sport	Sportlehrer	Monitor deportivo
Cruise director	Animateur de coisière	Kreuzfahrtdirektor	Director de crucero
Ancillary services	Services complémentaires	Nebenleistungen	Servicios complementarios
Ticket service	Reservation des billets d'entrée	Vermittlung von eintrittskrten	Servicio de billeteaje
Travel insurance service	Service d'assurances voyage	Vermittlung von reiseversicherungen	Servicio de seguro de viaje
Visa service	Service de demande de visa	Visabesorgung	Servicio de visado
Provider of tourism services	Prestaire de services touristiques	Tourismus-dienstleister	Proveedor de servicios turísticos
Tour operator	Voyagiste	reiseveranstalter	Turoperador
Insolvency protection	Protection contre l'insolvabilité	Kumdengeldabsicherung	Cobertura de insolvencia
Travel agency	Agence de voyages	Reisebüro	Agencia de viajes
Travel offer	Offre de voyages	Reiseangebot	Oferta de viaje
General concepts	Termes généraux	Allgemeine begriffe	Conceptos generales
Travel brochure	Catalogue ou brochure de voyages	Reiseprospekt; reisekatalog	Folleto de viaje
Destination information	Infomation sur la destination du viyage	Information über das reiseziel	Información sobre el destino
Travel time	Durée de voyage	Reisedauer	Duración del viaje
Beginning of the journey	Début de voyage	Reisebeginn	Comienzo del viaje
End of the journey	Fin de voyage	Reiseende	Fin del viaje

Tabla A1 – (4 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Departure time	Heure de départ	Abfahrtszeit	Hora de salida
Arrival time	Heure d'arrivée	Ankunftszeit	Hora de llegada
Flight time	Temps de vol	Flugzeit	Duración del vuelo
Route	Circuit/route	Route	Ruta
Stopover	Etape intermédiaire	Reiseunterbrechung	Parada intermedia
Layover	Escale	Zwischenaufenthalt	Detención obligada
Connecting transport	Correspondance	anschlUBeförderung	Transporte en conexión
Non-stop flight	Vol non-stop	Nonstop-flug	Vuelo sin parada
Direct flight	Vol direct	Direktflug	Vuelo directo
Departure and return points	Points de départ et de retour	Abreise – und rückkehrpunkte	Lugares de salida y regreso
Entry information about a country	Information d'accès au pays	Einreiseinformation für ein land	Información sobre el país
Visa information	Informations sur les visa	Visainformation	Información sobre visados
Health and vaccination information	Informations de santé et de vaccination	Gesundheits- und impf-information	Información sobre sanidad y vacunación
Climate information	Informations climatiques	Klimainformation	Información sobre el clima
Information about sport and leisure facilities	Informations sur les possibilités de sports et de loisirs	Information über sport- und freizeitmöglichkeiten	Información sobre deportes y facilidades para el ocio
Information about typical costs	Information relatives aux frais supplémentaires représentatifs	Information über typische nebensausgaben	Información sobre compras típicas
Travel consulting	Conseil en voyage	Reiseberatung	Asesoría de viajes
Computer information and booking system	Informations et reservations assistées par ordinateur	Computer – informations – uns buchungssystem	Información y sistema de reservas electrónicos
Package tour	Voyage à forfait	Pauschalreise	Circuito combinado
Optional tourism service	Service touristique optionnel	Fakultative touristische leistung	Servicio turístico opcional
Special offer of travel	Voyage à prix réduit	Reise-sonderangebot	Oferta especial
"Low cost" flight	Vol à prix réduit	Billigflug	Vuelo a precio reducido

Tabla A1 – (5 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Independent travel	Voyage individuel; voyage indépendant	Individualreise	Viaje individual
Excursión	Excursión	Ausflug	Excursión
Travel for special interest groups	Voyages pour certains groups cibles	Reisen für bestimmte zielgruppen	Viaje para grupos de interés especial
Incentive travel	Voyages à motivation	Incentive-reise	Viaje de incentivo
Sales promotion tour	Voyages publicitaires	Werbefahrt	Tur de compras
City break	Court séjour	Stadtereise	Escapada
Boat trip	Promenade en bateau	Bootsfahrt	Pasaje
Cruise	Croisiere	Kreuzfahrt	
Shore excursion	Excursion à terre	Landausflug	Excursion en tierra
Terms in a tour description or a travel offer	Expressions utilisées dans une description ou dans une offer de voyage	Begriffe in einer reisebeschreibung oder einem reiseangebot	Condiciones de un tur o de una oferta de viaje
To view	Voir	Sehen	Ver
To visit	Visiter	Besuchen	Visitar
Tour	Tour	Tour	Tur
Orientation tour	Tour d'orientation	orientierungstour	Tur de orientación
Panoramic tour	Tour panaramique	Panoramatur	Tur panorámico
Guided tour	Tour guidé	Geführte tour	Tur con guía
Travel contract	Contrat de Contrat de voyage	Reisevertrag	Contrato de viaje
Conditions of a travel contract	Conditions du contrat de voyage	Reisebedingungen	Condiciones de un contrato de viaje
Minimum number of travellers	Nombre minimum de participants	Mindestteilnehmerzahl bei einer reise	Número minimo de pasajres
Maximum number of traveller	Nombre maximum de participants	Höchstteilnehmerzahl bei einer reise	Numero máximo de pasajeros
Replacement of a traveller	Personne remplacement un voyageur	Ersatzperson für einen reisenden	Sustitución de un pasajero
Contractual liability	Reponsabilité contractuelle	Vertragliche hafting	Responsabilidad contractual

Tabla A1 – (6 de 6)

Inglés	Francés	Alemán	Español
Travel booking	Reservation de voyage	Reisebuchung	Reserva de viaje
Pre- booking	Pré-réservation	Vorausbuchung	Pre-reserva de viaje
Early booking	Réservation à l'avance	Frühbuchung	Reserva anticipada
Option	Réservation optionnelle	Optionsbuchung	Opción o alternativa
Cancellation by a traveller	Annulation par un voyageur	Stornierung durch einen reisenden	Anulación por un pasajero
Cancellation charge	Frais d'annulation	Stornokosten	Gastos de anulación
No-show	Défaillance de voyageur	Nichtantritt	No presentación
Cancellation by a provider of tourism services	Annulation par un prestataire de services touristiques	Stornierung durch einen tourismus- dienstleister	Anulación por un proveedor turístico
Forcé majeure (Act of god)	Force majeure	Höhere gewalt	Fuerza mayor
Travel price	Prix du voyage	Reisepreis	Precio del viaje
Basic price	Prix de base	Grundpreis	Precio básico
Single room supplement	Supplement pour chambre individuel	Einzelzimmerzuschlag	Suplemento por habitación individual
Supplement/reduction for place of departure	Supplement/reduction pour lieu de depart	Anreisezuschlag/ abreiseabschlag	Suplemento/deducción por lugar de salida
Travel seasons	Saisons de voyage	Reisesaisonzeiten	Temporada turística
Deposit	Acompte	Anzahlung	Anticipo o depósito.
Balances payment	Solde	Restzahlung	Saldo
Travel documentation	Documents de voyage	Reiseunterlagen	Documentos de viaje
Travel voucher	Bon de voyage/voucher	Reisegutschein/voucher	Bono de viaje
Check-in time	Période d'enregistrement	Meldezeit	Hora de presentación
Boarding time	Horaire d'embarquement	Einsteigezeit	Hora de embarque

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *Norma UNE-EN 13809, Servicios Turísticos. Agencia de Viaje y turoperadores. Terminología. Marzo de 2003;*
- [2] *PROY-NMX-TT-O10-IMNC-2006.Elementos de operación para la clasificación del giro y la calidad de las agencias de viaje y operadores de turismo. 2006;*
- [3] *NCh 3067.Of2007. Tour operadores u operadores mayoristas. Requisitos. 2007;*
- [4] *Recomendaciones sobre estadísticas de turismo. Organización Mundial de Turismo. Naciones Unidas. Nueva York. 2000.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte
Edif. INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango,
San Salvador, El Salvador C.A.

NTS 03.54.01:12

ICS 03.200