

Nombre del Documento:		MATRIZ DE NOMATIVIDAD PARA LAS PST						
Elaborado por:		Martha Bermúdez						
Fecha de elaboración: 20 de Noviembre de 2023. Fecha de actualización: 8 de Julio de 2025								
No.	Clasificación		Norma	Año de emisión	Descripción de lo regulado	Link para facil lectura	Aspectos relevantes	Requisito a cumplir
	General	Especificia						
1	X		Ley 300	1996	Ley General de turismo y otras disposiciones.	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_0300_1996.html	Definición de los tipos de PST, su clasificación, la obligatoriedad de contar con el Registro Nacional de Turismo-(RNT) para desarrollar sus actividades, las infracciones y sanciones que acarrea no cumplir con los deberes propios de cada prestador.	1. Cumplir con los servicios ofrecidos. En caso de incumplimiento total o parcial, el PST tendrá la obligación, a elección del turista, de prestar otro servicio de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido. 2. Obtener previamente RNT en la categoría y subcategoría que aplica. 3. Ajustar pautas de publicidad de los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio. 4. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo. 5. Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios. 6. Redactar e incluir política de cambios, cancelaciones, modificaciones y penalidades. 7. Actualizar anualmente los datos de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
2	X		Ley 633	2000	Por la cual se expedien normas en materia tributaria, se dictan disposiciones sobre el tratamiento a los fondos obligatorios para la vivienda de interés social y se introducen normas para fortalecer las finanzas de la Rama Judicial.	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_0633_2000.html	Art. 91-Todas las páginas web de origen colombiano que operen en internet, y desarrolle actividades comerciales o de prestación de servicios, deben encontrarse en el registro mercantil.	8. Inscripción en el registro mercantil, previo a cualquier operación digital.
3	X		Ley 679	2001	Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1665974	Es de aplicación obligatoria esta normatividad en todo el comercio turístico, con el fin de prevenir y contrarrestar el turismo sexual, de esta forma los empresarios deberán indicar las sanciones y delitos a imputar por actividades sexuales ilícitas con menores de edad en Colombia.	9. Incluir en la publicidad turística declaración en contra de la explotación y abuso de menores
4	X		Ley 1101	2006	Modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General del Turismo.	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_1101_2006.html	El artículo 40 de la Ley 300 de 1996, quedará así: De la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Créase una contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo. La contribución estará a cargo de los aportantes previstos en el artículo 3º de la presente ley. Contribución que en ningún caso será trasladada al usuario. (...) 2.5 por mil de los ingresos operacionales, vinculados a la actividad sometida al gravamen, de los aportantes señalados en el artículo 3º de esta ley.	10. Pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo (usualmente 2.5 por mil de los ingresos operacionales).
5	X		Ley 1266	2008	Ley Estatutaria de Habeas Data	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_1266_2008.html	La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.	11. Definición de política de tratamiento de datos personales en asuntos crediticios. 12. Creación de autorización para el tratamiento de datos en temas crediticios.
6	X		Ley 1336	2009	Adiciona y robustece la Ley 679 de 2001	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1677663	De lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes. Los empresarios deberán adoptar rechazar todas las acciones de explotación, pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.	13. Los prestadores de servicios turísticos deberán adoptar, fijar en lugar público y actualizar cuando se les requiera, códigos de conducta eficaces, que promuevan políticas de prevención y eviten la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en su actividad.
7	X		Ley 1558	2012	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_1558_2012.html	Artículo 25 – (...) Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. Artículo 30 "I número que corresponda al Registro Nacional de Turismo deberá ser incluido en toda publicidad del prestador de servicios turísticos. Tanto los prestadores de servicios turísticos como las empresas de transporte en el caso de anunciar precios, deberán incluir todos los impuestos del país o del exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final, la moneda de pago de los servicios ofrecidos y el tipo de cambio aplicable si el precio estuviere indicado en moneda diferente a la de curso legal en Colombia. La infracción a lo dispuesto en este artículo se considerará publicidad engañosa."	14. Incluir RNT en toda la publicidad del PST. 15. Al anunciar precios se debe incluir todos los impuestos del país o del exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final. 16. Incluir la moneda de pago y el tipo de cambio aplicable si el precio esta en moneda extranjera.
8	X		Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_1581_2012.html	protección de datos personales de sus clientes, prospectos, proveedores, trabajadores y en general sobre los datos	17. Definición de política de tratamiento de datos personales. 18. Creación de autorización para el tratamiento de datos

9								19. En ventas no tradicionales y a distancia el PST debe informar de manera previa: 1. Su identidad e información de contacto. 2. Características esenciales del producto. 3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. 4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda. 5. Las formas de pago que se pueden utilizar. 6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio. 7. La disponibilidad del producto. 8. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. 9. La existencia del derecho de retractor previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. 10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. 11. El plazo de validez de la oferta y del precio. 12. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011.
10	X		Decreto 1499	2014	<i>Reglamenta las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.</i>	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58936&dt=S	<p>Normatividad que deberá ser tenida en cuenta a la hora de aplicar derechos y deberes propios tanto de los consumidores como de los comerciantes. El presente decreto tiene por objeto reglamentar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las ventas que utilizan métodos no tradicionales.2. Las ventas a distancia	20. En los contratos de ventas no tradicionales o a distancia, se debe incluir: 1. Identidad del vendedor y su información de contacto. 2. Características esenciales del producto. 3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. 4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda. 5. Las formas de pago que se pueden utilizar. 6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio. 7. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. Salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien o iniciar la prestación del servicio a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la celebración del contrato. 8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retractor y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011. 9. La identificación e información de contacto del prestador de los servicios posventa, así como la forma de acceder a dichos servicios. 10. Las condiciones de terminación cuando se trate de contratos de duración indeterminada o superiores a un año. 11. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, las cuales deberán constar en documento aparte y ser aceptadas expresamente por el consumidor.
11	X		Decreto 886	2014	<i>Reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.</i>	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1184150	Tiene como objeto reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, esto siempre y cuando se cumplan con los requisitos para estar obligados a registrar dichos datos en la plataforma indicada.	21. Tener de manera organizada y protegida las bases de datos y verificar si existe obligación de llevar a cabo el registro.
12	X		Decreto 587	2016	<i>Reglamenta las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitada por los consumidores</i>	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30020299	Aplica a toda la venta de productos a través de mecanismo de comercio electrónico.	22. En casos de ventas no tradicionales o a distancia, se debe informar el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento.
13							2. Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción donde se desarrolle la actividad.	23. Para el ejercicio de actividades comercial el empresario debe cumplir con las normas referentes al uso del suelo, destinación o finalidad para la que fue construida la edificación y su ubicación.
14							3. La comunicación de la apertura del establecimiento, al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona el mismo, por el medio más expedito o idóneo, que para tal efecto establezca la Policía Nacional.	24. Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción donde se desarrolle la actividad.
15							4. Para la comercialización de equipos terminales móviles se deberá contar con el permiso o autorización expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado.	25. El empresario debe comunicar la apertura del establecimiento, al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona el mismo, por el medio más expedito o idóneo, que para tal efecto establezca la Policía Nacional.
16							Durante la ejecución de la actividad económica deberá cumplirse con los siguientes requisitos:	26. Durante la ejecución de la actividad económica deberá cumplirse con las normas referentes a los niveles de intensidad auditiva.
17	X		Ley 1801	2016	<i>Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana</i>	http://www.secretariosenado.gov.co/senador/basedoc/ley_1801_2016.html	1. Las normas referentes a los niveles de intensidad auditiva. 2. Cumplir con los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada. 3. Las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en el régimen de Policía.	27. De igual manera, el empresario debe cumplir con los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada. 28. El empresario debe cumplir con las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en el régimen de Policía. 29. El empresario solo podrá desarrollar las actividades relacionadas con el objeto registrado en la matrícula mercantil y no desarrollar otra actividad diferente. 30. Para aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago, protegidas por las disposiciones legales vigentes sobre derechos de autor, mantener y presentar el comprobante de pago al día. 31. Para ofrecer los servicios de alojamiento al público u hospitalidad, se debe contar con el registro nacional de turismo.
18								
19								
20								
21								

22					<p>ARTÍCULO 28. Modifíquese el artículo 71 de la Ley 300 de 1996, el cual quedará así:</p> <p>"Artículo 71. De las infracciones. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a las Cámaras de Comercio o a las entidades oficiales que la soliciten. 2. Utilizar publicidad engañosa o que Induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido. 3. Utilizar y/o brindar información engañosa que Induzca a error al público respecto a la modalidad del contrato, sus condiciones, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas. 4. Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y no cumplir con la efectividad de la garantía. 5. Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo, en especial las establecidas en el artículo 77 de la Ley 300 de 1996, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. 6. Infringir las normas que regulan la actividad turística, así, como las instrucciones y órdenes impartidas por las autoridades de turismo. 7. Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley. 8. Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la Inscripción o renovación en el Registro Nacional de Turismo. 9. Permitir la promoción, ofertar o prestar servicios turísticos en lugares en que esté prohibido el ejercicio de la actividad o que no cuenten con los permisos o requisitos exigidos para ello". <p>ARTÍCULO 31. RESPONSABILIDAD DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE PERSONAS JURÍDICAS QUE PRESTAN SERVICIOS TURÍSTICOS. Cuando el prestador de servicios turísticos sea una persona jurídica y su representante legal hubiere también sido vinculado a una investigación administrativa por el Incumplimiento de las normas de turismo y hubiere sido sancionado por lo menos en tres (3) ocasiones, en un periodo inferior a tres (3) años por la Superintendencia de Industria y Comercio, el representante legal sancionado no podrá inscribirse nuevamente en el Registro Nacional de Turismo con un nuevo establecimiento de comercio a su nombre o como representante legal de una persona jurídica que preste servicios turísticos, por un período de tres (3) años después de encontrarse en firme la última sanción. Para este efecto, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá informar de las sanciones al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y a Confecámaras. En el caso particular en el que el prestador no cumpla con la prestación total del servicio y no reembolse el dinero a los usuarios, o se produzca el cierre o desaparición de la empresa sin atender sus obligaciones, y por tal motivo haya sido sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio, su representante legal o gerente, no podrá inscribirse en el Registro Nacional de Turismo con un nuevo establecimiento de comercio de servicios turísticos a su nombre o como representante legal por un período de cinco (5) años después de encontrarse en firme la última sanción.</p> <p>PARÁGRAFO. Lo establecido en el presente artículo también aplicará a las personas naturales, propietarias o administradoras</p>	<p>32. Evitar comportamientos sancionados por las normas.</p>	
23	X	Ley 2068	2020	Modifica la Ley General de Turismo y dicta otras disposiciones	http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2068_2020.html	<p>33. El empresario debe cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de conservación del medio ambiente y uso de los recursos naturales, so pena de sanciones.</p>	

24					<p>de establecimientos de comercio que presten servicios turísticos.</p> <p>ARTÍCULO 26. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 300 DE 1996. Modifíquese el artículo 31 de la Ley 300 de 1996, el cual quedará así: "ARTÍCULO 31. Sanciones. Los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de conservación del medio ambiente y uso de los recursos naturales.</p> <p>En caso de acciones u omisiones constitutivas de Infracción en materia ambiental, se aplicarán los procedimientos y sanciones establecidos en la Ley 1333 de 2009, o en las disposiciones que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Lo anterior sin perjuicio de las competencias legales de otras autoridades.</p> <p>ARTÍCULO 27. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LA FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y LA BIODIVERSIDAD. Los Prestadores de Servicios Turísticos que con ocasión a la prestación del servicio de turismo tengan conocimiento de actos de transporte, comercialización, aprovechamiento, tráfico o explotación no autorizada de flora y/o fauna silvestre; o de cualquier otro acto que ponga en peligro la biodiversidad, deberán dar aviso inmediato a la autoridad ambiental competente. El Incumplimiento de este deber será considerado una infracción de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996.</p>		
25	X	Resolución 2682	2020	<i>Protocolo aplicable a los procedimientos de control migratorio de ingreso y salida, a través de los puestos de control migratorio aéreos a nivel nacional, ante la reapertura de la operación aérea internacional en el contexto del Coronavirus COVID-19.</i>	https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_uemc_2682_2020.htm	Todos los viajeros que pretendan ingresar o salir del territorio colombiano por vía aérea, deben realizar Check Mig	34. En caso de tener conocimiento de actos de transporte, comercialización, aprovechamiento, tráfico o explotación no autorizada de flora y/o fauna silvestre; o de cualquier otro acto que ponga en peligro la biodiversidad, deberán dar aviso inmediato a la autoridad ambiental competente.
26	X	Decreto 468	2021	<i>Reglamentación de los requisitos y las condiciones para obtener el uso del Sello de accesibilidad e inclusión universal, creado mediante el artículo 13 de la Ley 2068 de 2020.</i>	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?dt=S&i=112586	Pretende que los prestadores de servicios turísticos, las áreas y atractivos turísticos promuevan la eliminación de barreras espaciales, de entorno físico, comunicativas, actitudinales y de servicio que garanticen el acceso, uso y disfrute de las actividades turísticas, a partir del cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad del sector turismo nacionales e internacionales, garantizando la igualdad de acceso y disfrute del turismo por parte de la más amplia gama de personas de todas las edades, condiciones físicas y mentales.	35. Informar requisitos para movilización, como es Check Mig.
27	X	Decreto 1338	2021	<i>Por el cual se adiciona el Capítulo 12 y se derogan las Secciones 1 y 2 del Capítulo 2, del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en el sentido de reglamentar el procedimiento de recaudo, declaración, pago y fiscalización de la Contribución Parafiscal para el Turismo</i>	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=118265	Reglamenta el procedimiento de recaudo, declaración, pago y fiscalización de la Contribución Parafiscal para el Turismo.	36. Definición si se cumple criterios para solicitar sello. El empresario no se encuentra obligado a la obtención del sello.
28	X	Decreto 1836	2021	<i>Actualización normatividad del Registro Nacional de Turismo y reglamenta las Plataformas electrónicas o digitales.</i>	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30043703	Reglamenta las modificaciones con relación al Registro Nacional de Turismo – RNT y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia.	37. Pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo.
29	X	Resolución 408 MINCIT	2022	<i>Por medio de la cual se adopta la clasificación de códigos CIU y se determina las categorías y subcategorías de prestadores de servicios turísticos para su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.</i>	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=122221&dt=S	Tiene como objeto determinar las categorías y subcategorías de prestadores de servicios turísticos y adoptar los códigos de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) que identifican las actividades económicas de los prestadores de servicios turísticos para su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.	38. Fijar en un lugar visible al público del establecimiento de comercio o del local comercial el Registro Nacional de Turismo. 39. Fijar en el sitio web el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo. 40. Incluir el número de inscripción asignado en el Registro Nacional de Turismo en la publicidad que emitan o utilicen y, de ser el caso, en la plataforma digital donde oferten sus servicios. 41. Los PST que adicionalmente presten servicios que correspondan a las funciones, actividades y características de otra categoría de prestador, deberán inscribirse también en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta. 42. En caso de utilizar los servicios de corredores independientes para la comercialización de los servicios turísticos, la agencia de viajes debe diligenciar los nombres, identificación y domicilio de las personas que le prestan dicho servicio en el RNT.
							43. Identificar e inscribir los códigos CIU aplicables

							44. Definir términos de la garantía del servicio.
							45. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrecen y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.
							46. El PST debe evitar la publicidad engañosa. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciantе, en los términos de dicha publicidad.
							47. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.
							48. En ventas digitales incluir: *Nombre / Razón Social. *Nit *Dirección *Teléfono *Correo *Demás datos de contacto.
							49. En ventas digitales incluir espacio para PQRF, y que el sistema indique fecha y hora de la radicación, así como un mecanismo de seguimiento.
							50. Publicar número de RNT y foto del certificado del RNT.
							51. Incluir mecanismo de verificación mayoría de edad.
							52. Redactar e incluir condiciones generales de los contratos.
							53. Redactar e incluir política de uso de página web.
							54. Redactar e incluir política de formas de pago.
							55. Redactar e incluir política de retracto, desistimiento y reversión de pagos.
							56. Incluir enlaces de las autoridades competentes. Incluir enlace a: * Superintendencia de Industria y Comercio. *RUES. *Superintendencia de Transporte. *Aeronáutica civil.
							57. En portales transaccionales Incluir: *Resumen de pedido. *Aceptación expresa de la transacción. *Envío de información de la compra.
							58. Fijar medios de seguridad en canales digitales
31	X	Ley 1480	2011	<i>Estatuto del Consumidor</i>	http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html	El estatuto, contempla un conjunto de normas de orden público, que regulan las relaciones de consumo derivadas de la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores o expendedores y consumidores.	59. Las Agencias de Viajes en la prestación de sus servicios, deberán observar las siguientes reglas: 1. Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados. 2. Suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía. 3. Informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario. 4. Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan o servicio turístico. 5. Cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, deberán celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero. 6. Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados. 7. Informar y asesorar a los usuarios en el momento de solicitar las reservas, sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento. 8. Orientar al usuario en los eventos de extravío de documentos e informar que el cuidado de los efectos personales le corresponde exclusivamente al viajero, siempre y cuando su custodia no esté a cargo de los operadores turísticos o de las empresas de transporte. 9. Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo. 10. Advertir al usuario sobre las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico o uno de sus componentes, como es el caso de las cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, e informarle si es del caso, que el acceso a tales sitios puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas. 11. Informar a los usuarios sobre los servicios de asistencia al viajero. 12. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.
32	X	Decreto 2438	2010	<i>Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos</i>	https://www.alcaldiaabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39997	Este decreto describe las reglas propias que las Agencias de viajes deberán tener a la hora de desarrollar sus ventas y cumplir sus funciones con los clientes, así como la publicidad a ofertar y la cláusula de responsabilidad que deberán todas las Agencias de Viajes.	

							<p>60. Toda publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener como mínimo lo siguiente: clase de alojamiento; categoría del establecimiento si se encontrare categorizado; tarifas; duración del plan turístico; medios de transporte; servicios complementarios; nombre y dirección del prestador y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo. Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.</p> <p>El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de las agencias de viajes deberá ser claro, evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.</p> <p>61. La información que suministrará el agente de viajes en la promoción y venta de cruceros, será la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, para lo cual deberá indicarle al usuario adicionalmente, la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de realización del crucero.</p> <p>62. El PST debe redactar e incluir cláusula de responsabilidad.</p>
33	X	Decreto 1824	2001	<i>Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.</i>	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1357083	Este decreto regula las actividades de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.	<p>63. Asesorar en forma profesional a los clientes en la organización de congresos, ferias, convenciones y demás eventos propios de su actividad.</p> <p>64. Gerenciar los eventos propios y de terceros en sus etapas de planeación, promoción y realización.</p> <p>65. Garantizar a los usuarios de los servicios contratados por los clientes las condiciones de seguridad que se requieran durante el desarrollo de los eventos.</p> <p>66. Establecer programas de capacitación relacionados con la prestación del servicio, para un mejor ejercicio de su actividad profesional.</p> <p>67. Prestar atención y asistencia profesional a los clientes y a los participantes de los eventos.</p> <p>68. Asesorar profesionalmente a los clientes sobre las alternativas más convenientes en materia de contratación, comercialización y en general en todo lo relacionado con el desarrollo de los eventos.</p> <p>69. Informar veraz y oportunamente los costos y tarifas de todos los servicios que hacen parte del evento.</p> <p>70. Extender a los clientes un comprobante que especifique los servicios contratados.</p> <p>71. Toda publicidad o información escrita sobre servicios turísticos deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: servicios que presta, tarifas, y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.</p>
34	X	Decreto 1836	2021	<i>Por el cual se modifica y adiciona el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en relación con el Registro Nacional de Turismo y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia</i>	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30043703	Por el cual se reglamentan asuntos de relevancia para el sector turístico especialmente la categoría de prestador de servicios de organizador de bodas en destino	<p>72. Asesorar a los clientes en la planeación, organización y operación o ejecución de la boda.</p> <p>73. Gerenciar la captación, planeación, organización operación o ejecución de la boda.</p> <p>74. Garantizar a los usuarios de los servicios contratados por los clientes las condiciones de seguridad que se requieran durante el desarrollo de la boda.</p> <p>75. Prestar atención y asistencia profesional a los clientes y a los participantes de la boda.</p> <p>76. Informar veraz y oportunamente los costos y tarifas de todos los servicios que hacen parte de la boda.</p> <p>77. Extender a los clientes un comprobante que especifique los servicios contratados.</p> <p>78. Acreditar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, al momento de contratar con personas públicas o privadas, nacionales e internacionales</p>
35	X	Decreto 343	2021	<i>Por medio del cual se sustituye la Sección 4 del Capítulo 1 del Título 4 del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en el sentido de reglamentar los establecimientos de gastronomía y bares turísticos y se dictan otras disposiciones complementarias.</i>	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=161269	Con la finalidad de fortalecer el producto turístico local, regional y nacional, los establecimientos de gastronomía y bares, para ser turísticos, deberán incluir dentro de su operación al menos tres (3) de las siguientes características:	<p>79. Tener algún tipo de registro o de información disponible en internet acerca de su ubicación, precios y contenido de la carta.</p> <p>80. Realizar registros o tener presencia en plataformas digitales de frecuente consulta por parte de turistas.</p> <p>81. Tener menú en dos o más idiomas incluidos español e inglés.</p> <p>82. Atender con personal uniformado.</p> <p>83. Aceptar tarjetas de débito y crédito nacionales e internacionales, o moneda extranjera.</p> <p>84. Permitir reservas por medios telefónicos o digitales.</p> <p>85. Desarrollar muestras comerciales, shows musicales o culturales y eventos de interés turístico.</p> <p>86. Certificarse en normas de calidad turística y hacer visibles los sellos de calidad que garanticen y promuevan el establecimiento como un lugar seguro y de calidad turística.</p>
36	X	Decreto 1836	2021	<i>Por el cual se modifica y adiciona el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en relación con el Registro Nacional de Turismo y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia.</i>	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=175266	Se reglamentan asuntos relacionados con el hospedaje.	<p>87. Todo prestador de servicios de alojamiento turístico deberá llevar el registro de sus huéspedes a través del diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) en el Sistema de Información de Alojamiento Turístico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p>

37		X	Ley 2068	2020	<i>Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.</i>	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558	Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.	88. Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán contar con una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes y a terceros. La póliza mencionada deberá cubrir cualquier siniestro que se presente durante la prestación del servicio de alojamiento turístico. Como mínimo, deberá cubrir los riesgos de muerte, incapacidad permanente, incapacidad temporal, lesiones, daños a bienes de terceros y gastos médicos.
38		X	Decreto 834	2013	<i>Por el cual se establecen disposiciones en materia migratoria de la República de Colombia.</i>	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52926	<p>Por la cual se regulan los temas migratorios, incluso los registros en el SIRE.</p> <p>Artículo 47. De los servicios de hospedaje. En hoteles, pensiones, hostales, residencias, apartahoteles y demás establecimientos que presten el servicio de hospedaje y en campamentos en cualquier modalidad, están autorizados para solicitar la presentación del documento de identificación a los extranjeros para efectos de su registro o de la prestación del servicio y llevarán un registro diario de extranjeros con numeración continua del ingreso y salida de los usuarios de estos servicios, en el cual consten los siguientes datos: nombres y apellidos completos, nacionalidad y documento de identidad, fecha de nacimiento, género, profesión, lugar de procedencia, de destino y fechas de llegada y de salida. Estos establecimientos reportarán claramente a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, las novedades sobre el ingreso y salida definitivos de extranjeros por el medio establecido para tal fin, sin perjuicio de la revisión que puedan efectuar en cualquier momento las autoridades de migración.</p>	89. Los hospedajes deben llevar un registro diario de extranjeros (SIRE) con numeración continua del ingreso y salida de los usuarios de estos servicios, en el cual consten los siguientes datos: nombres y apellidos completos, nacionalidad y documento de identidad, fecha de nacimiento, género, profesión, lugar de procedencia, de destino y fechas de llegada y de salida.