

# NORMA TÉCNICA NTS-TC SECTORIAL COLOMBIANA 002

2006-05-04

---

## ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO Y MULTIPROPIEDAD REQUISITOS DEL SERVICIO DE POSTVENTA



Ministerio de Comercio, Industria  
y Turismo  
Dirección de Turismo



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

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: turismo; tiempo compartido;  
multipropiedad; intercambios; vacaciones;  
hotel; comercialización; alojamientos;  
venta, postventa.

---

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. 6078888 - Fax 2221435

---

Prohibida su reproducción

Editada 2006-05-04



## 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 002 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2006-05-04.

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 ASOCIACIÓN COLOMBIANA  
DE TIEMPO COMPARTIDO  
COMERCIALIZADORA TURÍSTICA PARA  
SUN VACATION CLUB S.A.  
CARLOS ANDRÉS GARCÍA -CLIENTE  
CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A.

INTERVAL INTERNATIONAL  
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y  
TURISMO  
RCI RESORT CONDOMINIUMS INTERNATIONAL  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

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

ABAVIA  
ADMINISTRADORA BAVIERA S.A.  
ADMINISTRADORA HOTELERA DANN  
LTDA.  
AERONAUTICA CIVIL  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
AVIATUR S.A.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIELOS  
ABIERTOS LTDA.  
AGUIRRE MONROY ÁNGEL Y NICHOLLS  
EQUIPOS LTDA.  
ALVARO VELEZ Y CÍA LTDA.

ANALDEX  
APARTA HOTEL DON BLAS S.A.  
ASOCIACIÓN HOTELERA DEL CARIBE  
AVIATUR  
AZUL Y VERDE S.A.  
BCM VIAJES Y TURISMO  
BETANCUR ANANGEL S.A.  
C B HOTELES Y RESORTS S.A.  
CAFAM  
CALI HOTELES S.A.  
CAMINO DEL POBLADO S.A.  
CASINOS Y SERVICIOS DEL CARIBE S.A.  
CATEDRAL DE SAL

A.

CENTAURO TELEVISIÓN DE COLOMBIA  
LTDA.  
CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.  
CISPATA PROMOTORA HOTELERA S.A.  
CLUB DE LA RIBERA S.A.  
COLMUNDO LTDA.  
COLOMBIAN TOURIST LTDA.  
COLOMBIANA DE HOTELES S.A.  
COLSUBSIDIO  
COMERCIALIZADORA CARIOCA LIMITADA  
COMERCIALIZADORA EL TRÉBOL LTDA.  
COMPANIA HOTELERA DE CARTAGENA  
DE INDIAS S.A.  
COMPANIA REAL DE TURISMO S.A.  
COMPAÑIA COMERCIAL EL DORADO  
LTDA.  
COMPAÑIA DE AGUAS DE COLOMBIA S.A.  
COMPAÑIA DEL HOTEL NUTIBARA S.A.  
COMPAÑIA HOTEL DEL PRADO S A  
COMPLEJO TURÍSTICO DEL ESPINAL S.A.  
CONFECÁMARAS  
CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A.  
CONTACTOS LTDA  
CORPORACION COOMEVA PARA LA  
RECREACION Y LA CULTURA  
CORPORACION INTERNACIONAL  
HOTELERA S.A.  
CORPORACION UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
DUQUE ESCOBAR Y CÍA S EN C VIAJES  
CHAPINERO  
EFICIENCIA Y SERVICIOS S.A.  
EL PORTON DE OVIEDO S.A.  
EL TIEMPO -REVISTA VIAJAR-  
ESCOBAR OSPINA & CÍA LTDA.  
ESCUELA COLOMBIANA DE INDUSTRIA Y  
TURISMO  
ESPACIOS URBANOS LTDA.  
EXCURSIONES TURÍSTICAS EXTUR  
LTDA.  
FEPEP DIVISIÓN DE MERCADEO Y  
TURISMO  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE  
COLOMBIA  
FOODS 85 LTDA.  
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR  
PROFESIONAL INPAHU  
GEMA TOURS LTDA.  
GRASOT Y FALU LTDA.  
GRUPO HOTELERO MAR Y SOL S.A.

GRUPO TIME SHARING LTDA.  
GTECH FOREIGN HOLDINGS  
CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA  
HACIENDA EL EDÉN RESORT LTDA.  
HERMANAS EDERY STRELEC & CÍA S.C.S  
HILTON INTERNATIONAL CO SUCURSAL  
BOGOTA  
HOTEL ANDINO ROYAL LTDA.  
HOTEL ARHUACO S.A.  
HOTEL BARLOVENTO S.A.  
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA S. A.  
HOTEL BOGOTÁ REGENCY S.A.  
HOTEL CAMINO REAL S.A.  
HOTEL CHICALA LTDA.  
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN S.A.  
HOTEL DE LA VILLE S.A.  
HOTEL DE PEREIRA S.A.  
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S. A.  
HOTEL HACIENDA ROYAL LTDA.  
HOTEL INTERNACIONAL SUNRISE BEACH  
DE SAN ANDRÉS S.A.  
HOTEL LA BOHEME LTDA.  
HOTEL PACIFICO ROYAL LTDA.  
HOTEL PARQUE ROYAL LTDA.  
HOTEL SAN DIEGO S.A.  
HOTEL SANTA CLARA S.A.  
HOTEL SICARARE LTDA.  
HOTEL TORRE DE CALI Y CIA LTDA.  
HOTEL TORREON S.H.  
HOTEL TUMBURAGUA LTDA, EN  
ACUERDO DE REESTRUCTURACION  
HOTEL VALLE REAL S.A.  
HOTELES 1X1 S.A.  
HOTELES AVENIDA DEL DORADO S.A.  
HOTELES BOGOTÁ PLAZA S.A.  
HOTELES CHARLESTON S.A.  
HOTELES DANN LTDA  
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.  
HOTELES EL SALITRE S.A.  
HOTELES ESTELAR S.A.  
HOTELES HAMILTON COURT S.A.  
HOTELES LTDA.  
HOTELES PORTÓN S.A.  
HOTELES SEXTA AVENIDA S.A.  
HOTELMAN LTDA.  
IBS. S.A. INVERSIONES BETANCUR  
SÁNCHEZ S.A.  
INHOTELES S.A.  
INMOBILIARIA E INVERSIONES LOS  
ANDES LTDA.

INTERCONTINENTAL DE COLOMBIA S. A.  
INTERVAL INTERNATIONAL DE  
COLOMBIA S.A.  
INVERSIONES CÚJAR TURISMO LTDA.  
INVERSIONES G.M.H. S.A.  
INVERSIONES GÓMEZ TORRES Y CÍA  
S EN C  
INVERSIONES LIBRA S.A.  
INVERSIONES S & F S.A.  
INVERSIONES SAN VICENTE LTDA.  
INVERSIONES TURÍSTICAS DEL CARIBE  
LTDA Y CÍA S.C.A.  
INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA  
LTDA.  
INVERSIONES VIDAL URREA S.C.S  
URIVAL  
INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA  
S.A.  
INVERTUR S.A.  
IROTAMA S.A.  
ISOCARGO SOLUCIONES  
MULTIMODALES S.A.  
J J PITA Y CÍA. S.A.  
JETOURS Y CÍA LTDA.  
JLR ADMINISTRADORA S.A.  
LA FRAGATA NORTE LTDA.  
LAVATEX S.A.  
LIDERTUR LTDA.  
LIVETUR LIMITADA  
LORD PIERRE HOTEL LTDA.  
MAYATUR S. A.  
METRO CALI S.A.  
MORRISON S.A.  
MSL MARKETING LTDA.  
MULTICINES LTDA.  
OLIVERIO TOURS LTDA.  
ÓPTIMA S.A.  
ORGANIZACION HOTELERA ARCOS Y  
CIA. LTDA.  
ORGANIZACION HOTELERA GRAN HOTEL  
S.A.  
PARQUEAR S. A.  
PAVILLON SUITES S.A.  
POBLADO COUNTRY CLUB S.A.  
POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA  
CADAVID  
PROEXPORT  
PROMOCIONES ATLAS S.A.  
PROMOCIONES TURISTICAS DEL NORTE  
LIMITADA

PROMOTORA APARTAMENTOS DANN  
S.A.  
PROMOTORA COLOMBIANA DE MÚSICA  
LIMITADA  
PROMOTORA DE DESARROLLO  
TURISTICO S.A.  
PROMOTORA DE HOTELES MEDELLIN S  
A PROHOTELES MEDELLÍN S.A.  
PROMOTORA DE TURISMO SANTIAGO DE  
CALI LTDA.  
PROMOTORA HOTELERA Y TURÍSTICA LA  
TRIADA S A  
PROMOTORA TURÍSTICA DEL CARIBE  
LTDA.  
PROMOTORA Y CONSTRUCTORA SAN  
JORGE SOCHAGOTA  
PROMOTORA Y OPERADORA DE  
HOTELES PROMOTEL S.A.  
PROTEL S. A.  
PROVEEMOS S.A.  
PUBLICAR S. A.  
RED DE TURISMO SOSTENIBLE DE  
COLOMBIA  
REGITURS LIMITADA  
REPRESENTACIONES AVIA LTDA.  
RESTCAFÉ OMA S. A.  
REY DE CORAZONES LTDA.  
RICHMOND SUITES LTDA  
RIZZI TORRES Y CÍA. S. EN C.  
ROYAL HOTEL LTDA, EN ACUERDO DE  
RESTRUCTURACION  
ROYAL VACATIONS DE COLOMBIA S.A.  
SABRE SERVICIOS COLOMBIA LTDA.  
SERCODEX SOCIEDAD DE  
INTERMEDIACION ADUANERA S.A.  
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LAVADO  
SIL LTDA.  
SHIRAKABA FACTORY  
SOCIEDAD ANONONIMA DE GESTION  
HOTELERA DE COLOMBIA S.A.  
SOCIEDAD DE EXPLOTACIÓN TURÍSTICA  
DE COLOMBIA S.A.  
SOCIEDAD HOTEL TIUNA LTDA.  
SOCIEDAD HOTELERA CIEN  
INTERNACIONAL S A.  
SOCIEDAD HOTELERA DEL TOLIMA S.A.  
SOCIEDAD TURISTICA DE GIRARDOT  
LTDA.  
SUITES ROSALES S.A.  
SUN VACATION CLUB MARKETING S A  
SUN VACATION CLUB MARKETING S.A

SUN VACTION MARKETING S.A SAN  
ANDRES  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS  
SWISSANDINA TURISMO S.A.  
TECNOLOGIA EN RECREACIÓN  
RECREATEC LTDA.  
TIERRA MAR AIRE S.A.  
TORRES Y ORDONEZ LTDA  
TURISMO AL VUELO LTDA.  
TURISMO COOMEVA AGENCIA DE VIAJE  
LTDA.  
TURISMO HANSA S A  
TURISMO ILUJAP S.A.  
TURISMO MARVAM LTDA.  
TURISMO Y CARGA URABA LTDA.

UNIDADES RESIDENCIALES MODERNAS  
S.A. EN ACUERDO DE RESTRUCTURACIÓN  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
BUCARAMANGA  
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA  
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES  
VACACIONAR LTDA.  
VARGAS CASTRO & COMPANIA S. EN C.  
VASQUEZ RINCÓN Y CÍA LTDA.  
VIAJES OGANESOFF CALI LTDA.  
VIAJES PREMIER LTDA  
VIAJES Y TURISMO PLANIFICADOS LTDA  
WINDSOR TRANSCONTINENTAL HOTELS  
LTDA. EN CONCORDATO  
ZEBRACOM INTERNACIONAL S.A.

**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**



## **ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO TURÍSTICO Y MULTIPROPIEDAD REQUISITOS DEL SERVICIO DE POSTVENTA**

### **1. OBJETO**

La presente Norma Sectorial establece los requisitos del servicio de postventa de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad para empresas comercializadoras.

### **2. ALCANCE**

Esta norma aplica para las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad en el servicio al cliente en las etapas posteriores a la venta.

### **3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones, además de los contemplados en la Ley 300/96, el Decreto 1076/97 y en las normas que las adicionen o modifiquen:

#### **3.1**

##### **cliente**

personas naturales o jurídicas que compraron un producto o servicio ofrecido por el comercializador de tiempo compartido o multipropiedad.

#### **3.2**

##### **prospectos**

personas naturales o jurídicas a quienes se les ofreció los productos o servicios del portafolio ofrecido por un comercializador de tiempo compartido o multipropiedad.

#### **3.3**

##### **membresía**

afiliación a una compañía de intercambio.

#### **3.4**

##### **semana promocional**

equivalente a siete noches y ocho días, o tiempo promocional, ofrecidas por la compañía de intercambio vacacional a la cual se encuentra afiliado el desarrollo. Estos varían de precio según la temporada, el destino y el número de viajeros.



**3.5****compañía de intercambio**

es la persona jurídica que tiene por objeto promover e intermediar el intercambio de períodos vacacionales de tiempo compartido turístico entre los titulares de los mismos y prestar servicios adicionales a sus miembros y afiliados.

**3.6****recordación**

actividad mediante la cual se establece un contacto con el cliente con el fin de incentivar el derecho de uso.

**3.7****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.

**3.8****novedad**

nombre dado a las actualizaciones o cambios realizados a los parámetros iniciales definidos en los contratos, factible por existir común acuerdo entre las partes.

**4.    REQUISITOS**

**4.1**    Las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad que desarrollen operaciones en Colombia, en su calidad de prestadoras de servicios turísticos, deben aplicar las normas legales vigentes.

**4.2    DOCUMENTACIÓN**

Las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad 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.

**4.3    COMPROMISO DIRECTIVO**

La dirección de la empresa comercializadora de tiempo compartido y multipropiedad, debe establecer políticas y objetivos de servicio al cliente, con el fin de garantizar un compromiso de la organización orientado a la satisfacción de sus expectativas.

**4.4    PERFILES DE LOS CARGOS**

Las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad deben identificar y documentar los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia de los cargos relacionados con los procesos de servicio de postventa de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.

**4.5    CONTRATACIÓN**

Las personas contratadas para los servicios postventa al cliente de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben asistir a las sesiones de inducción y entrenamiento impartidas por la empresa contratante.

## **4.6    ENTRENAMIENTO**

Los prestadores de los servicios de que trata esta norma deben proporcionar el entrenamiento periódico de todo el personal relacionado con los servicios postventa al cliente de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.

## **4.7    EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO**

Los programas de entrenamiento deben ser evaluados periódicamente para asegurar que el personal entrenado conozca las políticas, procesos y demás normas relacionadas con su función en las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido turístico y multipropiedad.

## **5.      REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO**

### **5.1    PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO**

**5.1.1** Para dar soporte al sistema de calidad en los procesos de posventa de los esquemas de tiempo compartido turístico, las empresas comercializadoras deben definir y documentar los requisitos estándares y procesos, del servicio e identificar los momentos de verdad, así como determinar los medios requeridos para ello, generando los siguientes aspectos:

- La confiabilidad y veracidad en la información suministrada al usuario.
- Velocidad de respuesta, ágil y oportuna.
- Fácil acceso de los usuarios al servicio.
- Asesoría permanente para el uso del producto.
- La atención de quejas y reclamos

**5.1.2** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben desarrollar y mantener actualizada una base de datos de los usuarios que permita conocer los requerimientos de los mismos y facilitar su satisfacción en la prestación de los servicios.

**5.1.3** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben proveer los recursos necesarios para la prestación de los servicios de posventa de esquemas de tiempo compartido turístico y contar como mínimo con:

- Una oficina de servicio de atención al usuario.
- Líneas telefónicas.
- Línea para Fax.
- Salas de atención al usuario.
- Dirección de correo electrónico.
- Archivos individuales por cliente.

- Baños.
- Cafetería.

**5.1.4** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben impulsar y capacitar al personal para que logre la satisfacción del usuario, en el cumplimiento de variables relacionadas con el servicio como son entre otras.

- Cortesía.
- Cordialidad.
- Buen tiempo de Respuesta.

**5.1.5** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben hacer claridad respecto de las responsabilidades de cada persona involucrada en los procesos de calidad.

**5.1.6** Las empresas comercializadoras deben disponer de los sistemas para que el usuario exprese su evaluación con respecto al servicio recibido y proceder a responder oportunamente y llevar registro de esta evaluación.

**5.1.7** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben evaluar periódicamente el servicio con el fin de incrementar permanentemente los indicadores de satisfacción.

**5.1.8** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben diseñar y mantener un esquema de comunicación periódica con los usuarios.

## **5.2    AUDITORÍAS INTERNAS DE SERVICIO**

Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben establecer y mantener actualizados procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al usuario, con el fin de verificar el resultado de los procesos de acuerdo con las medidas tomadas para el cumplimiento de las políticas de la empresa.

La auditoría interna debe evaluar el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas.

## **5.3    BIENVENIDA AL PROGRAMA**

Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben dentro de los treinta días posteriores al perfeccionamiento del contrato de venta, iniciar un proceso de comunicación con el usuario que le permita a este tener acceso a la siguiente información:

- Procedimiento para hacer uso del convertidor (véase LA NTS-TC 001), cuando haya lugar.
- Principales beneficios del esquema y forma de hacer uso de ellos.
- Principales obligaciones y derechos del usuario.

- Descripción detallada del desarrollo de tiempo compartido turístico.
- Funcionamiento de los sistemas de reserva.
- Los tiempos de uso del producto o servicio de tiempo compartido turístico, adquirido.

#### **5.4    Derecho de retracto**

**5.4.1** El cliente podrá retractarse de la compra de los productos o servicios ofrecidos por una empresa comercializadora de tiempo compartido, de acuerdo a los tomos y condiciones del Artículo 1076 del Ministerio de Industria y Turismo.

**5.4.2** El cliente que haga uso del derecho de retracto, se le devolverá lo establecido en la norma legal vigente.

#### **5.5    TRÁMITE DE NOVEDADES**

**5.5.1** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad diseñarán y comunicarán a sus usuarios el procedimiento y las condiciones básicas para el trámite de las novedades.

**5.5.2** Las solicitudes y aprobaciones de novedades deben quedar establecido el procedimiento y su diligenciamiento debe ser realizado por escrito.

**5.5.3** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben contar con formas preestablecidas para el diligenciamiento de novedades, agilizando de esta manera el proceso.

**5.5.4** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben contar con el personal idóneo para prestar este servicio.

#### **5.6    TRÁMITE DE RESERVAS**

**5.6.1** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deben asegurar a los clientes la eficiencia y confiabilidad de la realización de reservas mediante la entrega de un instructivo que será entregado a los clientes.

**5.6.2** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben cumplir las fechas exactas de las reservas hechas por los clientes y confirmadas por las empresas, cumpliendo las condiciones estipuladas en la misma.

**5.6.3** Los premios otorgados por empresas comercializadoras de tiempo compartido, deben poder ser disfrutados por los clientes en las vigencias acordadas.

**5.6.4** Los beneficios adicionales deben cumplir con las condiciones ofrecidas.

#### **5.7    RECORDACIÓN**

**5.7.1** 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.

## **5.8    COMPAÑÍAS DE INTERCAMBIO**

**5.8.1** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben afiliar al cliente a la compañía de intercambio en un periodo no mayor a cuarenta y cinco días, una vez la venta se haya perfeccionado, es decir que el cliente pueda hacer uso del sistema.

**5.8.2** Las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad deberán instruir al usuario en:

- Los derechos del usuario, para el uso de los servicios de las compañías de intercambio.
- Los procedimientos que debe seguir el usuario para utilizar los servicios de las compañías de intercambio.
- El procedimiento de afiliación y desafiliación a la compañía de intercambio.
- Los deberes del usuario en cuanto al uso de los servicios de las compañías de intercambio.

**5.8.3** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben establecer mecanismos que permitan controlar a las compañías de intercambio en la realización de una llamada de bienvenida, una vez sea reportada la afiliación del nuevo cliente.

**5.8.4** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben establecer mecanismos que permitan controlar a las compañías de intercambio en la realización de un procedimiento que informe a los usuarios, mínimo semestralmente lo siguiente:

- Las ofertas sobre semanas promocionales.
- Los nuevos condominios y hoteles que se afilien para hacer parte de la compañía.
- Los costos de los servicios de la compañía de intercambio.

Los derechos y deberes, beneficios y costos de los programas y compañías de intercambio, así como los procedimientos de afiliación y uso de los servicios.

## **5.9    Entrenamiento y requisitos de personal**

**5.9.1** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido, deben establecer programas de todo el personal relacionado con la atención al cliente. El entrenamiento debe ser evaluado internamente para garantizar que el empleado esté capacitado para responder a las necesidades de atención al cliente.

**5.9.2** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido, deben establecer los perfiles de cargos requeridos para prestar un adecuado servicio al cliente.

**5.10    MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**5.10.1** Las empresas comercializadoras y prestadoras de servicios de tiempo compartido deben establecer procedimientos para mejorar la forma como se satisfacen las necesidades de los clientes.

**6.        ATENCIÓN DE QUEJAS Y SANCIONES**

**6.1**    Las empresas comercializadoras de tiempo compartido y multipropiedad, deberán garantizar un mecanismo en donde los clientes puedan presentar sus quejas y reclamos.

**6.2**    Las empresas comercializadoras de tiempo compartido y multipropiedad deben garantizar un proceso que admita, estudie, resuelva y archive las quejas recibidas.

**6.3**    Las empresas comercializadoras de tiempo compartido y multipropiedad deben garantizar el resolver y contestar al quejoso, la solicitud, dentro de los 15 d hábiles siguientes a la presentación de la queja.