

**NORMA VENEZOLANA
AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO.
TERMINOS Y DEFINICIONES.**

**COVENIN
5023:2022**

1. OBJETO

Esta norma define los términos relacionados con la operatividad de las agencias de viajes y turismo, como un subsistema del sector turismo en Venezuela, a fin de unificar el vocabulario técnico del sector intermediación cónsonos con la realidad actual.

2. ALCANCE

Esta norma aplica a los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo del país, según el sistema de clasificación establecido por el organismo con competencia en materia turística.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las siguientes normas contienen disposiciones generales utilizadas para la elaboración de la norma o que al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma; las ediciones indicadas, estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base en ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones más recientes de las normas citadas seguidamente:

ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

A los fines de este documento, se aplican los términos y las definiciones indicados en ISO 9000, así como los siguientes:

4.1. Términos generales

4.1.1. Viaje

Desplazamiento de una persona desde un lugar de origen a cualquier destino por cualquier medio de transporte.

4.1.2. Viaje turístico

Desplazamiento realizado por visitantes, determinados por la motivación del viajero.

4.1.3. Viajero

Persona que se desplaza entre dos lugares geográficamente distintos por cualquier motivo y duración.

4.1.4. Turista

Persona que viaja y pernocta fuera del lugar de su entorno habitual, beneficiándose de alguno de los servicios prestados por los integrantes del sistema turístico nacional y cuya visita no sea remunerada en el lugar visitado.

4.1.5. Visitante

Persona que viaja a un destino principal, distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier propósito. Puede ser nacional cuando viaja dentro de su mismo país e internacional cuando lo hace fuera de su país de origen.

4.1.6. Excursionista

Persona que se desplaza fuera de su entorno habitual por menos de veinticuatro horas, con fines de ocio, recreación y otros motivos y cuya actividad no sea remunerada en el lugar visitado.

4.1.7. Residente

Persona que vive habitualmente en un lugar determinado y realiza una actividad remunerada en el mismo lugar.

4.1.8. Turismo

Conjunto de actividades sociales, culturales y económicas que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su residencia habitual por motivos personales, profesionales o de negocios y en el cual se involucran múltiples y diferentes servicios a cambio de una contrapartida económica.

4.1.9. Formas de turismo

Existen dos formas fundamentales de turismo: receptivo y emisivo, dando lugar según su delimitación geográfica, al turismo nacional e internacional.

4.1.9.1. Turismo receptivo

Forma de turismo que engloba las actividades realizadas por un viajero no residente del destino visitado, como parte de un viaje nacional o internacional.

4.1.9.2. Turismo emisivo

Forma de turismo que engloba las actividades realizadas por un viajero desde su lugar de residencia a un destino nacional o internacional.

4.1.9.3. Turismo nacional

Desplazamientos realizados por los residentes dentro del país.

4.1.9.4. Turismo internacional

Desplazamientos realizados por residentes fuera del país.

4.1.10. Destino turístico

Lugar geográfico en el cual se concentran atractivos, instalaciones y servicios turísticos diseñados para satisfacer las exigencias y necesidades demandadas por un turista o visitante.

4.1.11. Atractivos turísticos

Son aquellos bienes tangibles e intangibles, así como valores, eventos, actividades, elementos naturales o artificiales y culturales; los cuales son determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, la elección del destino por parte del turista o visitante.

4.1.12. Desplazamientos

Movilización desde un punto de salida hasta un punto de llegada.

4.1.13. Motivo

Razón o causa por la cual se genera un desplazamiento.

4.1.14. Entorno habitual

Zona geográfica en la que una persona realiza sus actividades cotidianas habituales.

4.1.15. País de residencia

Lugar donde una persona vive y ejerce su actividad económica habitual.

4.2. Términos relativos a la intermediación en viajes y turismo

4.2.1. Agencias de viajes y turismo (VT)

Persona jurídica previamente autorizada para funcionar por el organismo con competencia en materia de turismo, dedicada profesionalmente y en forma exclusiva al ejercicio del servicio de viajes y turismo en la organización, promoción, consolidación, representación, venta y comercialización, bien sea en forma directa o como intermediarios, entre los turistas o visitantes y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

4.2.2. Mayorista de turismo (MT)

Persona jurídica que previamente autorizada por el organismo con competencia en materia de turismo, diseña y comercializa productos turísticos propios o de terceros, los cuales son vendidos a través de agencias de viajes y turismo a otras mayoristas, por lo que queda excluida la venta directamente a turistas y visitantes.

4.2.3. Operador de turismo receptivo (OTR)

Persona jurídica previamente autorizada por el organismo con competencia en materia de turismo, que se dedica al diseño, comercialización, promoción, venta y prestación de servicios turísticos en el destino, directamente y en conjunto con prestadores de servicios turísticos locales. La venta y comercialización se realiza a través de mayoristas de turismo, agencias de viajes y turismo o directamente al visitante o turista, la cual se realizará exclusivamente en el destino.

4.2.4. Agente de viajes y turismo (AGT)

Persona natural que previamente autorizada por el organismo con competencia en materia de turismo, se dedica profesionalmente y en forma dependiente o independiente al ejercicio de actividades de

viajes y turismo dirigidas a la organización, promoción, venta y comercialización del servicio turístico como intermediarios, entre los turistas, viajeros o visitantes tanto nacionales como internacionales a través de una agencia de viajes y turismo.

4.3. Términos relativos a la organización y operación de agencias de viajes y turismo

4.3.1. De la Organización

4.3.1.1. Prestador de servicios turísticos

Persona natural o jurídica previamente inscrita y autorizada por el organismo con competencia en materia de turismo que planifica, ofrece y realiza sus servicios para la atención al turista o visitante dentro del destino turístico.

4.3.1.2. Registro turístico nacional

Padrón donde deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica que operen y pretendan operar en la República Bolivariana de Venezuela.

4.3.1.3. Licencia de turismo

Acto administrativo de carácter obligatorio, emitido por el organismo con competencia en materia de turismo, mediante la respectiva resolución que se notifica conforme con lo dispuesto en la ley que autoriza o permite operar como prestador de servicio turístico según la actividad que realiza.

4.3.2. De la Operación

4.3.2.1. Excursión turística

Visita de corta duración que se realiza a determinados lugares por diversos motivos, organizado por agencias de viajes y turismo, mayoristas de turismo y operadores de turismo receptivo.

4.3.2.1.1. Día completo; Full day

Excursión turística que se ofrece por un día completo con diferentes medios de transporte en el cual se incluye servicio de comida.

4.3.2.1.2. Medio día; Half day

Excursión turística que se ofrece por medio día (mañana o tarde) con diferentes medios de transporte en el cual se incluye servicio de refrigerio.

4.3.2.1.3. Recorrido de día; Day tour

Excursión turística que se realiza durante el día utilizando diferentes medios de transporte.

4.3.2.1.4. Recorrido Nocturno; Night tour

Excursión turística que se realiza durante la noche utilizando diferentes medios de transporte.

4.3.2.1.5. Recorrido por la ciudad; City tour

Excursión turística que incluye la visita guiada de una ciudad a través de diferentes medios de transporte.

4.3.2.1.6. Recorrido a pie; Walking tours

Excursión a pie que incluye la visita guiada de una ciudad.

4.3.2.2. Circuito turístico

Recorrido predeterminado que interconecta varios sitios de interés turístico a ser tocados durante la visita del turista, según las motivaciones del viaje. Se caracteriza por tener un mismo punto de partida y de llegada, por lo que es un recorrido secuencial y circular.

4.3.2.2.1. Circuito turístico local

Duración no mayor a un (1) día, cuyo recorrido ofrece la visita de atractivos turísticos de la misma localidad.

4.3.2.2.2. Circuito turístico regional

Tiene una duración máxima de tres (3) días y durante el recorrido se visitan atractivos turísticos de distintas regiones o localidades.

4.3.2.2.3. Circuito turístico nacional

Duración mínima de tres (3) días, cuyo recorrido se hace dentro de un mismo país en varias regiones o localidades.

4.3.2.2.4. Circuito turístico continental

Duración de seis (6) o más días, de interés interno o internacional y se realiza en países de un mismo continente.

4.3.2.2.5. Circuito turístico intercontinental

Duración de diez (10) o más días y se realiza en diferentes países o continentes.

4.3.2.3. Producto turístico

Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluye recursos y atractivos, equipamientos, infraestructuras, servicios y actividades recreativas que conforman una oferta concreta a un precio determinado para atraer a turistas en un mercado, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas en el destino.

4.3.2.4. Productos turísticos integrados

Producto turístico cuya característica fundamental es que debido a su complejidad no existe un único responsable, pues están implicados dos o más prestadores de servicios.

4.3.2.5. Programa turístico

Información detallada sobre el contenido del paquete, excursión, circuito o ruta turística en soporte físico o digital del itinerario a ser presentado al turista y contenido del conjunto de servicios a recibir, como horarios, requisitos, actividades, tarifas y todo lo relacionado con el viaje, incluyendo condiciones contractuales y aspectos de seguridad.

4.3.2.6. Ruta turística

Recorrido predeterminado que interconecta varios sitios de interés turístico a ser tocados durante la visita del turista, según las motivaciones del viaje cuyo punto de partida es distinto al de llegada, por lo que es un recorrido secuencial y lineal.

4.3.2.7. Itinerario del viajero

Descripción detallada de las actividades que se llevarán a cabo durante el viaje, incluyendo los horarios.

4.3.2.8. Paquete turístico

Producto conformado por varios bienes y servicios turísticos con base en un itinerario organizado previamente que se comercializa a través de diferentes canales y por los cuales se paga un precio global.

4.3.2.9. Grupo de viaje

Conjunto de personas que viajan juntas con el mismo propósito y acuden a un mismo destino o atractivo turístico, en función a las condiciones establecidas por cada uno de los prestadores de servicios en cuanto a un mínimo de participantes.

4.3.2.10. Servicio turístico

El conjunto de actividades que tienen por objeto responder a las exigencias y satisfacer las necesidades demandadas por el turista o visitante.

4.3.2.11. Visita

Estancia a un lugar durante un viaje.

4.3.2.12. País de referencia

Lugar de medición para obtener información para un determinado análisis.

4.3.2.13. Transporte

Medio que posee el prestador de servicios turístico para trasladar pasajeros en una ruta o itinerario establecido en cualquiera de sus modalidades: aéreo, acuático o terrestre, dependiendo de su programación puede ser considerado regular o chárter. Siendo chárter un alquiler total o parcial de un medio de transporte por parte de un proveedor de servicios turísticos.

4.3.2.14. Contrato de transporte

Acuerdo comercial con valor legal en la realización de un traslado a cambio de una contraprestación económica.

4.3.2.15. Base tarifaria

Porción de la tarifa que corresponde al valor de un servicio, sobre la cual se calcula la comisión. Sin incluir impuestos, cargos de servicios, free y tasas correspondientes, las cuales son netas.

4.3.2.16. Franquicia de equipaje

Comprende todo lo que el pasajero está autorizado a transportar de acuerdo a la tarifa adquirida. Incluye lo que despacha como equipaje facturado registrado en bodega y lo que lleva consigo como equipaje de mano.

4.3.2.17. Equipaje de mano

Equipaje permitido para llevar a bordo del medio de transporte y que se puede colocar en los compartimientos asignados para tal fin.

4.3.2.18. Equipaje facturado

Es el que se transporta en el compartimiento de carga del medio de transporte, cada compañía determina el límite de peso y número de equipaje registrado en bodega, al que tiene derecho cada pasajero, de acuerdo a la tarifa contratada.

4.3.2.19. Exceso de equipaje

Equipaje del pasajero que sobrepasa por cantidad, volumen o peso, el límite de equipaje permitido en el precio del transporte y que puede generar un cargo adicional.

4.3.2.20. Asiento reservado

Es la selección del pasajero o transportista de la ubicación del asiento en el medio de transporte.

4.3.2.21. Traslado

Es el servicio que transporta al pasajero a los lugares preestablecidos.

4.3.2.22. Tiempo mínimo de conexión

Período de tiempo necesario para que el viajero efectúe el cambio de un servicio de transporte a otro entre el horario de llegada previsto de un servicio y el horario de salida previsto del siguiente.

4.3.2.23. Servicio de asistencia al viajero

Es un conjunto de servicios ofrecidos por empresas especializadas que cubren las eventualidades contratadas por el beneficiario durante su viaje.

4.3.2.24. Servicio de asistencia de viaje

Las distintas ayudas o beneficios especiales que ofrecen los prestadores de servicio al viajero.

4.3.2.25. Visa

Autorización condicionada que otorga un país determinado para permanecer en su territorio, durante un periodo.

4.3.2.26. Estadía

Tiempo de permanencia de un viajero en un destino determinado.

4.3.2.27. Fecha de salida (fecha in)

Día y hora del primer servicio turístico contratado.

4.3.2.28. Fecha de retorno (fecha out)

Día y hora del último servicio turístico contratado.

4.3.2.29. Duración del viaje

Periodo de tiempo comprendido entre las fechas de salida y de retorno de los servicios turísticos contratados.

4.3.2.30. Tiempo de recorrido

Periodo de tiempo que transcurre durante el desplazamiento aéreo, terrestre o acuático entre destino inicial y final.

4.3.2.31. Escala o parada

Detención temporal en un lugar intermedio durante un viaje entre el destino inicial y final, contratado con antelación y especificado en el documento de transporte.

4.3.2.32. Boleto

Documento de registro electrónico emitido por una empresa de transporte que confirma que una persona tiene derecho a un lugar en el medio de transporte.

4.3.2.33. Documento de identidad

Dato de identificación personal, emitido por un organismo público con autoridad competente para permitir la identificación personal e inequívoca de los ciudadanos. Lleva su nombre dependiendo de las denominaciones utilizadas en cada país, en Venezuela es conocido como cédula de identidad y pasaporte.

NOTA 1. Pasajeros venezolanos se pueden movilizar dentro del país con su cédula o pasaporte y para salir del país solo con pasaporte.

NOTA 2. Pasajeros extranjeros requieren pasaporte para entrar, salir y para movilizarse internamente.

4.3.2.34. Conexión o transbordo

Una o más paradas que por cuestión de rutas se requieren para llegar a su destino final utilizando el mismo u otros medios de transporte.

4.3.2.35. Transporte multimodal

Combinación de dos o más medios de transporte.

4.3.2.36. Vuelo directo

Traslado aéreo entre dos puntos por una aerolínea sin cambios en los números de vuelo que puede incluir una o más paradas en un punto intermedio. Una parada puede ser para obtener nuevos pasajeros o una parada técnica.

4.3.2.37. Número de pasajeros

Cantidad de viajeros requeridos para que se materialice un servicio turístico, estipulado en la oferta de viaje y en la confirmación de la reserva.

4.3.2.38. Personal competente

Es quien implementa las actitudes correctas en el momento adecuado, aplicando los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan y aprovecha correctamente los recursos que le son proporcionados.

4.3.2.39. Debida diligencia

Es una medida preventiva que consiste en desarrollar e implementar acciones necesarias para conocer adecuadamente a los clientes, empleados o empleadas y proveedores.

4.4. Términos relativos al proceso de comercialización y ventas en agencias de viajes y turismo

4.4.1. Comercialización

Conjunto de actividades desarrolladas con el objeto de promover la venta de un producto, bien o servicio turístico, que comprende: compraventas al mayor o al detal, publicidad, pruebas de ventas, información de mercado, transporte y financiamiento para la venta.

4.4.2. Canal de comercialización

Son las vías por donde circulan los productos y servicios turísticos desde su origen hasta el consumidor final.

4.4.3. Folleto de viaje

Publicación que detalla las características de los destinos, los servicios turísticos, los precios o las condiciones de reserva.

4.4.4. Oferta especial

Promoción de un servicio turístico con diversidad de condiciones particulares.

4.4.5. Precio del viaje

Importe total que tiene que pagar el viajero por todos los servicios turísticos, incluidos impuestos y tasas, acordados en el contrato de viaje.

4.5. Términos relativos al proceso de reservas en agencias de viajes y turismo

4.5.1. Cotización

Presupuesto presentado al pasajero donde se establecen las características y condiciones del o los servicios turísticos solicitados.

4.5.2. Reservación

Es un acuerdo donde el prestador del servicio turístico se compromete a dar un servicio para una fecha determinada, por un período establecido y de acuerdo a la última cotización presentada.

4.5.3. Tarifa de compra anticipada

Precio establecido por el prestador del servicio turístico, con base en un descuento determinado para una fecha específica para la cual el pago debe hacerse bajo las condiciones especiales establecidas.

4.5.4. Confirmación

Aprobación por parte del prestador de servicio turístico de las solicitudes realizadas por el cliente en las fechas y condiciones establecidas.

4.5.5. No presentación (no show)

La no utilización por parte del cliente de un servicio turístico confirmado, sin aviso previo dentro del plazo estipulado.

4.5.6. Cancelación

La anulación con o sin aviso previo de un servicio turístico por el cual había una reserva confirmada, por parte del prestador del servicio o a solicitud del cliente.

4.5.7. Cargos por cambio o cancelación

Gastos en los que incurre el cliente cuando modifica o anula el contrato de viaje combinado o de un servicio turístico, previamente notificado en el contrato.

4.5.8. Váucher, bono o vale de confirmación

Documento que contiene todos los datos y condiciones de la reserva de un servicio turístico que posee un código o localizador.

NOTA 1. Este documento es presentado por el usuario final al proveedor que va a realizar el servicio, para hacer efectivo el o los servicios contratados.

4.5.9. Pago del servicio

Método por el cual el cliente entrega la cantidad de dinero en su totalidad bajo cualquier modalidad, para confirmar los servicios turísticos contratados.

4.5.10. Temporada turística

Período de tiempo caracterizado por algún acontecimiento o por el desarrollo de una actividad según la oferta y demanda que podrá afectar el costo del servicio turístico.

4.5.11. Servicio opcional

Producto no incluido en un paquete turístico, que el cliente decide contratar de manera adicional.

4.5.12. Servicio personalizado

Atención exclusiva que solicita o recibe el cliente en productos contratados, dirigidos a conseguir la satisfacción de necesidades específicas del mismo.

4.5.13. Requisitos de viaje

Documentación y condiciones que requiere un cliente para realizar un viaje, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias del país de origen, tránsito y destino.

4.5.14. Información sobre el país

Conjunto de datos que proporciona la descripción de un país con el fin de poner en conocimiento al cliente del destino a visitar.

4.5.15. Sistema de reservaciones computarizada; Computer Reservations System (CRS)

Plataforma tecnológica que permite realizar reservaciones en forma automática para una aerolínea-

4.5.16. Sistema de distribución global; Global Distribution System (GDS)

Son la evolución del CRS como sistema informático utilizado por agencias de viajes, hoteles, aerolíneas, líneas de autobuses, entre otras entidades turísticas, que permite una interconexión entre las empresas para poder distribuir en tiempo real los diferentes productos y servicios turísticos que ofrecen.

4.5.17. Reembolso

Dinero que se reintegra al cliente por el no disfrute del servicio turístico contratado.

4.6. Términos relativos al personal de apoyo en viajes y turismo

4.6.1. Líder del recorrido; Tour leader

Persona responsable designada por la agencia de viajes y turismo que acompaña al grupo, gestionando, supervisando y ejecutando el itinerario del programa contratado, asegurándose que se desarrolla tal cual como fue vendido al cliente.

4.6.2. Guía de turismo

Persona natural acreditada por las autoridades competentes, que informa, asiste y atiende al viajero en el idioma que facilite la comunicación durante su visita al destino y hace entrega de los servicios turísticos contratados por el cliente.

4.6.3. Guía de turismo local

Persona natural acreditada por las autoridades competentes, que informa, asiste y atiende al visitante en el idioma que facilite la comunicación, en una zona territorial determinada.

4.6.4. Guía de turismo especializado

Persona natural acreditada por las autoridades competentes, con conocimientos y experiencias en temas o actividades específicas, que informa, asiste y atiende al visitante en el idioma que facilite la comunicación.

4.6.5. Recreador

Persona responsable de planificar, supervisar y realizar actividades de entretenimiento, esparcimiento y deportivas.

4.6.6. Informador turístico

Persona natural certificada por las autoridades competentes en materia de turismo, ubicada en el destino, encargada de informar al turista de actividades y sitios de interés pudiendo comunicarse en dos o más idiomas.

4.6.7. Promotor turístico

Persona natural o jurídica certificada por la autoridad competente en materia de turismo, que difunde y fomenta de manera institucional, los atractivos y actividades turísticas de un destino, con el fin de incentivar e incrementar la afluencia de turistas en apoyo a la comercialización de servicios y al desarrollo turístico de una región.

BIBLIOGRAFÍA

MARRERO, M. 2016. *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. España.

Definición de Souvenir. [en línea]. [sin fecha]. [Consulta: 08 de mayo 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/souvenir/>

ASOCIACIÓN CHILENA DE LÍNEAS AÉREAS (ACHILA). *Glosario de términos aéreos* [en línea]. [sin fecha]. [Consulta: 26 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.achila.cl/glosario-de-terminos-aereos/>

Guía para la resolución de problemas. [en línea]. [sin fecha]. [Consulta: 26 de junio 2021]. Disponible en: https://servicehub.amadeus.com/c/portal/view-solution/796886/es_ES/tiempo-minimo-de-conexion-tmc-guia-para-la-resolucion-de-problemas.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Glosario de Términos de la OMT* [en línea]. [sin fecha]. [Consulta: 15 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Glosario técnico de terminología turística [en línea]. 2004. En: *Semanario Región*, (672), Noticias. [Consulta: 05 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.region.com.ar/productos/semanario/archivo/672/turismo.htm>.

Tramites Obtención de Visa. [en línea]. [sin fecha]. [Consulta: 26 de junio 2021]. Disponible en: [www.gob.mx/tramites/ficha/obtención-de-visa-servicios/SRE344](http://www.gob.mx/tramites/ficha/obtencion-de-visa-servicios/SRE344).

VENEZUELA. *Condiciones y requerimientos para las agencias de turismo* [en línea]. Caracas: Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 41.415 del 8 de junio 2018. [Consulta: 20 de enero 2020]. Disponible en: <http://www.reteituris.com/agencias-de-turismo-condiciones-y-requerimientos-venezuela/>.

VENEZUELA. Decreto N° 1.441. *Ley Orgánica de Turismo* [en línea]. Caracas: Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.152 del 18 de noviembre del 2014. [Consulta: 07 de mayo 2020] Disponible en: https://www.mintur.gob.ve/wp-content/uploads/2019/05/Leyes-para-el-turismo_1_.pdf.

VENEZUELA. Decreto N° 3.223. *Reglamento sobre agencias de viajes y turismo* [en línea]. Caracas: Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.293 del 26 de enero de 1999. [Consulta: 15 de enero 2021]. Disponible en: <http://www.avavit.com/sistema/wp-content/uploads/2016/07/Reglamento-de-Agencia-de-Viaje.pdf>.

VENEZUELA. Resolución N° 14. *Criterios técnicos para la clasificación de agencias de viajes y turismo* [en línea]. Caracas: Gaceta Oficial de la República de Venezuela, N° 40.631 del 30 de marzo del 2015. [Consulta: 18 de febrero 2020]. Disponible en: <https://microjurisve.files.wordpress.com/2015/03/sumario-go-40631.pdf>.