

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.

Artículo 2°. 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.

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.

Parágrafo. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

**Plan o paquete Turístico:** Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global. La facturación por separado de algunos de los servicios del plan o paquete turístico, no exime a la Agencia de Viajes del cumplimiento de las obligaciones del presente decreto.

**Servicios complementarios:** Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.

Artículo 3°. La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos; tales limitaciones deberán ser informadas al usuario.

Artículo 4°. Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa, indicando claramente la responsabilidad en el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3° del presente decreto.

2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

3. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata este decreto, según el caso.

4. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. La obligación a cargo de la agencia de viajes de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

Parágrafo. La devolución del dinero a los usuarios en los casos previstos en los artículos 63, 64 y 65 de la Ley 300 de 1996 y en el artículo 4° de este decreto, deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación ante la agencia o a la fecha la ejecutoria de la decisión proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la que imponga dicha obligación al prestador.

En el evento previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, la devolución establecida en este parágrafo, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al prestador de servicios turísticos los servicios contratados.

Artículo 5°. La información que suministre 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.

Artículo 6°. De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

Artículo 7°. En eventos tales como la venta del establecimiento de comercio, cambio de propietario, o cesación temporal o definitiva en la prestación de los servicios turísticos y estando en curso la operación de planes o servicios turísticos, se garantizará la continuidad y el cumplimiento de los mismos en los términos ofrecidos.

Artículo 8°. Cualquier persona natural o jurídica que organice, promueva y comercialice servicios, planes o paquetes turísticos, deberá cumplir las disposiciones del presente Decreto previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para operar legalmente.

Artículo 9°. En los eventos en que las agencias de viajes pretendan desempeñar adicionalmente las funciones de otro prestador de servicios turísticos, deberán realizar la inscripción en el Registro Nacional de Turismo con el cumplimiento de los requisitos establecidos para tales prestadores.

Artículo 10. El presente decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto 053 de 2002.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá D. C., a 9 de julio de 2010.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Viceministro de Comercio Exterior encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

Gabriel Duque Mildenberg.

## DECRETO NÚMERO 2439 DE 2010

(julio 9)

por el cual se modifica parcialmente el Arancel de Aduanas.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el numeral 25 del artículo 189 de la Constitución Política, con sujeción a lo dispuesto en la Leyes 6ª de 1971 y 7ª de 1991, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto 4589 del 27 de diciembre de 2006, se adoptó el Arancel de Aduanas que entró a regir a partir del 1° de enero de 2007.

Que en la Sesión 213 del 13 de enero de 2010, el Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior recomendó crear las subpartidas 3808.91.13.00 y 3808.91.96.00, para diferenciar los insecticidas que contengan mirex o endrina, conforme a lo ordenado en la decisión 722 de la Comisión de la Comunidad Andina.

Que en la sesión 217 del 8 de junio de 2010 el Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior, recomendó al Gobierno Nacional la reducción del arancel a cero por ciento (0%) para materia prima clasificable por las subpartidas 3402.12.10.00, 3823.70.90.00, 3905.99.90.00, 3906.90.21.00 y 4703.21.00.00 que se utilizan en la elaboración de productos de aseo, cosméticos e higiene, hasta el 31 de diciembre de 2010.

Que en la sesión 217 del 8 de junio de 2010, el citado Comité recomendó al Gobierno Nacional desdoblarse las subpartidas 8702.90.91., 8702.90.99., 8703.22.10., 8703.22.90., 8703.23.10., 8703.23.90., 8703.24.10., 8703.24.90., 8703.90.00. y 8704.90.00, con el objeto de crear subpartidas específicas para vehículos con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural, con motor eléctrico e híbridos, para los cuales además autorizó una reducción de arancel a cero por ciento (0%) para la importación de un contingente de 100 vehículos, hasta el 31 de diciembre de 2010, que será administrado por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial,

DECRETA:

Artículo 1°. Créanse las subpartidas 3808.91.13 y 3808.91.96 en la partida 38.08 con los siguientes códigos, textos y gravámenes a

Código	Descripción	Gravamen
3808.91.13.00	----Presentados en formas o en envases para la venta al por menor o en artículos:	10%
	---Que contengan mirex o endrina	
	---Los demás:	
3808.91.96.00	----Que contengan mirex o endrina	5%

Artículo 2°. Establecer un gravamen arancelario del cero por ciento (0%), para la importación de materias primas clasificables por las subpartidas 3402.12.10.00, 3823.70.90.00, 3905.99.90.00, 3906.90.21.00 y 4703.21.00.00.

Parágrafo. El gravamen establecido en el presente artículo tendrá vigencia hasta 31 de diciembre de 2010. Vencido este término se restablecerá el gravamen arancelario vigente en el Decreto 4589 de 2006.

Artículo 3°. Desdoblar las subpartidas arancelarias 8702.90.91., 8702.90.99., 8703.22.10., 8703.22.90., 8703.23.10., 8703.23.90., 8703.24.10., 8703.24.90., 8703.90.00. y 8704.90.00., las cuales quedarán con el código, descripción y gravamen arancelario que se indican a continuación:

Código	Descripción	Gravamen
<b>87.02</b>	<b>-Vehículos automóbiles para transporte de diez o más personas, incluido el conductor.</b>	
8702.90	-Los demás:	
	--Los demás:	
8702.90.91	---Para el transporte de un máximo de 16 personas, incluido el conductor:	
8702.90.91.30	----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8702.90.91.40	----Con motor eléctrico	35%
8702.90.91.50	----Híbridos con motor de gasolina y motor eléctrico	35%
8702.90.91.60	----Híbridos con motor diésel y motor eléctrico	35%
8702.90.91.90	----Los demás	35%
8702.90.99	---Los demás:	
8702.90.99.20	----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	15%
8702.90.99.40	----Con motor eléctrico	15%
8702.90.99.50	----Híbridos con motor de gasolina y motor eléctrico	15%
8702.90.99.60	----Híbridos con motor diésel y motor eléctrico	15%
8702.90.99.90	----Los demás	15%
<b>87.03</b>	<b>Automóviles de turismo y demás vehículos automóbiles concebidos principalmente para transporte de personas (excepto los de la partida 87.02), incluidos los del tipo familiar ("break" o "station wagon") y los de carreras.</b>	
8703.22	--De cilindrada superior a 1.000 cm <sup>3</sup> pero inferior o igual a 1.500 cm <sup>3</sup> :	
8703.22.10	---Camperos (4 x 4):	
8703.22.10.20	----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.22.10.90	----Los demás	35%
8703.22.90	----Los demás:	
8703.22.90.30	-----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.22.90.90	-----Los demás	35%
8703.23	--De cilindrada superior a 1.500 cm <sup>3</sup> pero inferior o igual a 3.000 cm <sup>3</sup> :	
8703.23.10	---Camperos (4 x 4):	
8703.23.10.20	----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.23.10.90	----Los demás	35%
8703.23.90	---Los demás:	
8703.23.90.30	-----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.23.90.90	-----Los demás	35%
8703.24	--De cilindrada superior a 3.000 cm <sup>3</sup> :	
8703.24.10	---Camperos (4 x 4):	
8703.24.10.20	----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.24.10.90	----Los demás	35%
8703.24.90	---Los demás:	
8703.24.90.30	-----Con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural	35%
8703.24.90.90	-----Los demás	35%
8703.90.00	-Los demás:	
8703.90.00.10	--Con motor eléctrico	35%
8703.90.00.30	--Híbridos con motor de gasolina y motor eléctrico	35%
8703.90.00.40	--Híbridos con motor diésel y motor eléctrico	35%
8703.90.00.90	--Los demás	35%
<b>87.04</b>	<b>Vehículos automóbiles para transporte de mercancías</b>	
8704.90.00	-Los demás:	
	--De peso total con carga máxima inferior a 4,537 t (10.000 libras americanas):	
8704.90.00.11	---Con motor eléctrico	35%
8704.90.00.12	---Híbridos con motor de gasolina y motor eléctrico	35%
8704.90.00.13	---Híbridos con motor diésel y motor eléctrico	35%
8704.90.00.19	---Los demás	35%
	--Los demás:	
8704.90.00.93	---Con motor eléctrico	15%
8704.90.00.94	---Híbridos con motor de gasolina y motor eléctrico	15%
8704.90.00.95	---Híbridos con motor diésel y motor eléctrico	15%
8704.90.00.99	---Los demás	15%

Artículo 4°. Establecer un contingente de importación para 100 unidades de vehículos con motor de funcionamiento exclusivo con gas natural, con motor eléctrico o híbridos clasificables en las partidas 87.02, 87.03 y 87.04, con gravamen arancelario del cero por ciento (0%). Este contingente se aplicará a partir de la fecha de entrada en vigencia de este decreto para la importación de 100 unidades hasta el 31 de diciembre de 2010 y será administrado por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Artículo 5°. El presente decreto entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial* y modifica en lo pertinente el artículo 1° del Decreto 4589 de 2006.

Publíquese y cúmplase

Dado en Bogotá, D. C., a 9 de julio de 2010

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

La Viceministra General encargada de las funciones del Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público,

*Gloria Inés Cortés Arango.*

El Viceministro de Comercio Exterior Encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

*Gabriel Duque Mildeberg.*

## DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

### DECRETOS

#### DECRETO NÚMERO 2473 DE 2010

(julio 9)

por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 80 de 1993, la Ley 590 de 2000, la Ley 816 de 2003 y la Ley 1150 de 2007.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, en el artículo 12 de la Ley 590 de 2000 modificado por el artículo 9° de la Ley 905 de 2004, en la Ley 816 de 2003 y en la Ley 1150 de 2007 y

#### CONSIDERANDO:

Que el Congreso de la República expidió la Ley 590 de 2000, modificada por medio de la Ley 905 de 2004, por medio de la cual se dictan disposiciones para la promoción y el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

Que el artículo 12 de la Ley 590 de 2000 establece la obligación de las entidades públicas de desarrollar programas de aplicación de las normas sobre contratación; promover e incrementar la participación de más Mipymes como proveedoras de los bienes y servicios; establecer procedimientos administrativos que faciliten el cumplimiento de los requisitos y trámites relativos a pedidos, recepción de bienes o servicios, condiciones de pago y acceso a la información; y de preferir en condiciones de igualdad de condiciones de precio, calidad y capacidad de suministros y servicios a las Mipymes nacionales.

Que el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007 establece los criterios con base en los cuales se deben estructurar los factores de escogencia y calificación de las ofertas con base en la selección objetiva.

Que se hace necesaria la adopción de criterios objetivos que permitan apoyar a la industria nacional en los procesos de contratación, así como la regulación y el tratamiento que debe darse a los factores de desempate que deban incluirse en los pliegos de condiciones:

#### DECRETA:

Artículo 1°. *Definición de Puntajes Aplicables en Desarrollo de la Ley 816 de 2003.* En los procesos de licitación, selección abreviada y concurso de méritos, salvo lo previsto para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, en los que se involucren bienes y servicios de origen extranjero, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley 816 de 2003 por parte de las Entidades Estatales, incluyendo en los pliegos de condiciones los puntajes mencionados en la precitada ley, dentro de los criterios de calificación de las propuestas.

Para el efecto, se deberán tomar como referencia las definiciones sobre bienes y servicios nacionales contenidas en los Decretos 679 de 1994 y 2680 de 2009.

Artículo 2°. *Factores de Desempate.* Salvo lo previsto para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización en el Decreto 2474 de 2008, o de las normas que lo modifiquen, subroguen o deroguen, y de conformidad con el artículo 21 de la Ley 80 de 1993, el artículo 12 de la Ley 590 de 2000 modificado por el artículo 9° de la Ley 905 de 2004, los artículos 1° y 2° de la Ley 816 de 2003 y el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, en los pliegos de condiciones las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública determinarán los criterios de desempate de conformidad con las siguientes reglas sucesivas y excluyentes:

1. En caso de que se presente igualdad en el puntaje total de las ofertas evaluadas, se aplicarán los criterios de desempate previstos en los pliegos de condiciones, mediante la priorización de los factores de escogencia y calificación que hayan sido utilizados en el proceso de selección, de conformidad con el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007. Si después de aplicar esta regla persiste el empate, se entenderá que las ofertas se encuentran en igualdad de condiciones.

2. En caso de igualdad de condiciones, se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

3. Si se presenta empate o este persiste y entre los empatados se encuentren Mipymes, se preferirá a la Mipyme nacional, sea proponente singular, o consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, conformada únicamente por Mipymes nacionales.

4. Si no hay lugar a la hipótesis prevista en el numeral anterior y entre los empatados se encuentran consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura en los que tenga participación al menos una Mipyme, este se preferirá.

5. Si el empate se mantiene, se procederá como dispongan los pliegos, pudiendo utilizar métodos aleatorios.