

ACUERDO VOLUNTARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN Y USO DE LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA, SUSCRITO ENTRE **LA COMPAÑÍA DE CERTIFICACIÓN DE INSPECCIÓN ACERT S.A.** NIT: **900.340.257-9** (ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN) Y **Neva Travels SAS** NIT: 900520143 (USUARIO).

1. OBJETO

El presente acuerdo establece las condiciones para la certificación de conformidad bajo la norma técnica sectorial **NTS TS 002:2014 (Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.)** y el derecho a uso de la Marca de Calidad Turística para el establecimiento **Neva Travels SAS**

2. DEFINICIONES.

Para definir los conceptos relativos al proceso de certificación de calidad turística, se adoptan las definiciones expuestas en la Resolución No. 650 de 2008, expedida por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

- 2.1** Autorización: Instrumento jurídico en virtud del cual el Ministerio Comercio, Industria y Turismo faculta a un Organismo de Certificación debidamente acreditado, para que sea éste quien otorgue el derecho de uso de la Marca de Calidad Turística.
- 2.2** Certificación: Constancia de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
- 2.3** Calidad: Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad.
- 2.4** Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, servicio, persona u organismo.
- 2.5** Marca de Certificación: Marca de certificación a que se hace referencia en el presente acuerdo (Calidad Turística), reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos para su uso.
- 2.6** Norma Técnica o Sectorial Colombiana de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por la Unidad Sectorial de Normalización respectiva por cada actividad o subsector turístico, que establece los criterios y requisitos que los servicios y las actividades deben cumplir para que se les otorgue la certificación y, por lo tanto, el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística.
- 2.7** Organismo de Certificación: Entidad de evaluación de la conformidad que ha sido reconocida por el Organismo Nacional de Acreditación y debidamente autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para otorgar el derecho al uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística. Para efectos de la presente reglamentación se entenderá que el término Organismo de Certificación se refiere a

los Organismos Acreditados para certificar productos y servicios de acuerdo a las disposiciones vigentes en la materia

2.8 Otorgamiento del derecho de uso de la marca de Calidad Turística: Acuerdo suscrito entre un organismo de certificación de servicios debidamente acreditado y autorizado y un solicitante, mediante el cual se concede a una persona u organismo el derecho de la Marca de Calidad Turística, en sus productos o servicios, de acuerdo a lineamientos presentados en este documento, y en los reglamentos establecidos por el Ministerio de Comercio Industria y turismo, en la Resoluciones 650 de 2008.

2.9 Registro de uso de la Marca de Certificación: Información referente al uso publicitario de la Marca de Certificación de Calidad Turística.

2.10 Titular: Solicitante que ha recibido por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio el registro de la marca de certificación.

2.11 Usuario: Solicitante que ha recibido de parte del respectivo Organismo de Certificación de servicio, el otorgamiento del derecho de la marca de Calidad Turística.

3. CONSIDERACIONES GENERALES.

3.1 ACERT S.A. es una empresa de inspección y certificación constituida legalmente y acreditada por el ONAC, para la certificación de productos y servicios. Código de Acreditación 10- CPR-007.

3.2 Mediante el Convenio No 112 de 2011 USO DE LICENCIA DE MARCA REGISTRADA, suscrito entre la Nación - Ministerio de Comercio Industria y Turismo y la Compañía de Certificación Andina ACERT S.A, se da la autorización para otorgar o no el derecho al uso de la marca de certificación de calidad turística a los prestadores de servicios turísticos y a quienes representen destinos turísticos que hayan solicitado y obtenido la certificación en cualquiera de las normas técnicas sectoriales elaboradas por las Unidades Sectoriales del sector turístico colombiano de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 0650 de 2008 expedida por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

3.3 **Neva Travels SAS**, solicitó a ACERT S.A. la certificación en Sostenibilidad bajo la norma técnica Sectorial **NTS TS 002:2014** (Solicitud **CV-AV-1116**)

3.4 Las condiciones generales del servicio MSL-11 hacen parte de este acuerdo y se entiende que ha sido leído y aceptado con la firma de este documento.

4. OBLIGACIONES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

4.1 ACERT S.A se compromete a prestar los servicios de certificación solicitados por el usuario de manera independiente y objetiva, y otorgar la certificación siempre que éste cumpla con los requerimientos establecidos en la Norma Técnica Sectorial **NTS TS 002:2014** y con la legislación vigente aplicable, además de lo establecido en el presente acuerdo.

4.2 Tomar la decisión de otorgar o no, el derecho de uso de la Marca de Calidad Turística previa verificación de la conformidad según la Norma Técnica Sectorial **NTS TS 002:2014** y la legislación aplicable.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.

5.1 DERECHOS

5.1.1 El usuario tiene derecho a ser evaluado en el marco normativo solicitado, sin discriminación a razón de sexo, raza, religión o ideología.

5.1.2 A recibir información oportunamente sobre el proceso de certificación y demás condiciones necesarias para el buen uso de las marcas o sellos otorgados.

5.1.3 A recibir información sobre los costos de la certificación y de la auditoria de seguimiento e imprevistas.

5.1.4 Una vez terminada la evaluación de la conformidad el usuario tiene derecho a recibir un reporte de resultados escrito.

5.1.5 Con la obtención de la certificación solicitada, el usuario tendrá derecho a utilizar la Marca de Certificación en la papelería de una actividad o servicio determinado y en la publicidad alusiva al mismo, teniendo en cuenta las condiciones expuestas en el numeral seis de este acuerdo.

5.2 OBLIGACIONES

5.2.1 El Usuario se compromete a proporcionar toda la información que le sea requerida por el personal auditor durante la auditoria de certificación o de seguimiento, de manera que se pueda llevar a cabo una adecuada evaluación de la conformidad de cumplimiento de los estándares contenido en la norma técnica sectorial bajo la cual se solicita la certificación.

5.2.2 Si el usuario decide mantener la certificación con ACERT SA, se compromete a pagar a ACERT S.A. los valores correspondientes a la auditoria de seguimiento que se programe con el objeto de verificar que se mantenga el cumplimiento de los requisitos.

5.2.3 En caso de obtener la certificación, el usuario se compromete a portar la Marca de Calidad Turística, únicamente en el establecimiento de alojamiento y hospedaje que fue certificado.

5.2.4 El usuario que cumpla satisfactoriamente con los criterios y requisitos de un servicio para el cual fue otorgado el derecho del uso de la Marca de Certificación deberá exhibirla en la papelería y demás medios publicitarios de las actividades realizadas.

5.2.5 Para la utilización de los sellos de Calidad Turística, el usuario debe acogerse al **REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA** establecido en la

Resolución 650 de 2008 y la Resolución 5797 de 11 de Diciembre 2013, documentos anexos al presente acuerdo voluntario.

5.2.6 Una vez sea otorgada la certificación de calidad turística, el usuario debe mantener el cumplimiento de los estándares normativos por lo menos durante el periodo de vigencia del certificado obtenido. (tres (3) años)

5.2.7 El usuario se obliga a llevar registros requeridos para portar la Marca Calidad Turística. La información deberá estar disponible para consulta de los organismos de Acreditación, de certificación y del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

5.2.8 En caso de modificaciones ya sea de las Normas Técnicas Sectoriales o de la legislación aplicable, el usuario se obliga a implementar dichas modificaciones e informar todo cambio realizado al organismo certificador.

5.2.9 Si el usuario realiza modificaciones a su sistema, deberá informar al organismo de certificación quien podrá aprobarlos o no, o aprobar o no, la ampliación del alcance una vez verificada la no afectación del cumplimiento de los criterios normativos.

5.2.10 El usuario autoriza a ACERT S.A. para realizar las auditorias imprevistas que considere necesarias a fin de comprobar el mantenimiento de los estándares normativos bajo los cuales, se otorgó el certificado y el derecho del uso de la marca de Calidad Turística.

6. CONDICIONES DE USO DE LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA.

En caso de que el establecimiento de alojamiento y hospedaje cumpla con los estándares de la norma bajo la cual solicita ser certificado, ACERT S.A. otorgará un certificado de conformidad de cumplimiento y el derecho al uso de las marcas correspondientes bajo las siguientes condiciones de uso:

6.1.1 El derecho al uso de la marca de Calidad Turística, se otorga sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos legales, o de otro tipo que puedan ser aplicables. El otorgamiento y la posterior conservación del derecho de uso, tienen como condición previa el cumplimiento del usuario con la legislación que le aplique.

6.1.2 ACERT S.A. otorgará o no la certificación en sostenibilidad al usuario, según cumpla con estándares normativos estipulados en la **NTS TS 002:2014**, Esta certificación es intransferible a otros servicios, productos u otros establecimientos.

6.1.3 Las publicaciones hechas por el usuario deberán responder a los manuales y reglamentos de uso de la marca descritos en el numeral 5.2.5.

6.1.4 La utilización de la marca de Calidad Turística de un servicio determinado y la publicidad alusiva al mismo que se haga por parte del usuario, debe hacerse cumpliendo con las condiciones contenidas en el artículo No. 20 de la Resolución 5797 de 11 de Diciembre 2013, por medio de la cual se reglamenta *el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística*.

7. CONFIDENCIALIDAD.

a. ACERT S.A. declara que como organismo certificación acreditado por la ONAC, y autorizado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para el uso de la Marca de Calidad Turística, aplica principios de confidencialidad a la información de sus clientes a la que tiene acceso en los procesos de verificación de la conformidad.

b. Las partes que firman este acuerdo se comprometen a no divulgar información confidencial a la que ha accedido, sin la debida autorización de ACERT S.A o del usuario, excepto la información general que sea requerida por las autoridades competentes.

8. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

El organismo de certificación podrá suspender o retirar definitivamente la certificación otorgada al establecimiento, bajo la Norma Técnicas Sectorial **NTS TS 002:2014**, y el derecho al uso de la marca de Calidad Turística, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

a) Utilización de la certificación de Servicio otorgada por ACERT S.A. en publicidad que muestre o parezca una certificación más amplia que la otorgada. El solicitante se compromete a que no hará publicidad o propaganda fraudulenta o que no corresponda a la realidad, así como aquella que pueda inducir a error. En este caso cuando se presente por primera vez, se suspenderá el certificado de conformidad por un periodo de seis meses. En caso de reincidencia, se retirará definitivamente la certificación.

b) Vencimiento o cancelación del contrato suscrito entre ACERT S.A. y el solicitante que obtuvo certificado de conformidad de servicio, cuando este no sea prorrogado. En este caso se retirará la certificación otorgada hasta que el solicitante solicite de nuevo el servicio y se verifique el cumplimiento de los requisitos mediante una nueva auditoría.

c) Cuando no se haya realizado el cierre de hallazgos no conformes y el envió de la implementación de las evidencias en el plazo estipulado por ACERT S.A de noventa (90) días, al realizar las auditorías de seguimiento anuales.

d) Cuando no se haya cancelado las obligaciones económicas a que hubiere lugar en el contrato suscrito entre ACERT S.A. y el solicitante que obtuvo certificado de conformidad de servicios. En este caso se suspenderá el certificado de conformidad hasta que el solicitante quede a paz y salvo con ACERT S.A. y concluya las auditorías y/o verificaciones que hubieran quedado pendientes.

e) Imposibilidad de satisfacer los nuevos requisitos técnicos derivados de una revisión de las normas, después del plazo concebido por ACERT S.A. para adaptar los servicios a nuevas necesidades. En este caso se suspenderá la certificación de conformidad hasta que el servicio cumpla con las normas correspondientes.

f) Introducción de variaciones al diseño del servicio por parte del usuario, sin conocimiento y aceptación de ACERT S.A., que modifiquen las condiciones iniciales del servicio que posee el certificado de conformidad. En este caso, se suspenderá la certificación y será necesario que el establecimiento solicite una modificación de alcance, para lo cual se debe realizar una nueva auditoría.

g) Hacer uso del certificado de conformidad para otro servicio no certificado. En este caso, cuando se presente por primera vez, se suspenderá el certificado de conformidad por un periodo de seis meses. En caso de reincidencia se retirará definitivamente la certificación.

h) Cuando en el seguimiento que realice ACERT S.A. sobre los servicios certificados, estos no superen las pruebas establecidas. En este caso se procede como lo indican los numerales de vigencia y seguimiento de este documento.

i) Cuando el solicitante no permita la realización de la auditoría de seguimiento programada por ACERT S.A. durante los años de certificación.

Si ACERT S.A. suspende o retira definitivamente la certificación a un servicio, el solicitante deberá abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad de la certificación de ACERT S.A., deberá entregar a ACERT S.A., para su cancelación y destrucción, todas las etiquetas, documentos y demás materiales, así como los certificados que obren en poder del solicitante y recoger los servicios que haya comercializado en incumplimiento de la norma.

El solicitante autoriza a ACERT S.A., para que de inmediato proceda a informar a las autoridades competentes de lo estipulado en este apartado y a que sin responsabilidad por ACERT S.A. divulgue las violaciones en los medios que estime pertinentes. La suspensión o retiro de la certificación implica la renuncia a cualquier acción legal contra ACERT S.A.

La certificación de un servicio se reactiva mediante la ejecución de una auditoría en la cual se verifique que han desaparecido las causas que originaron dicha suspensión.

También podrá ser suspendida la certificación y el derecho de uso de las marcas a razón de lo siguiente:

- Por solicitud del usuario dentro de los términos establecidos en este acuerdo.
- Por determinación justificada del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Por la imposición de sanciones al usuario prestador de servicios turísticos por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación.

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

El organismo de certificación hará una evaluación de seguimiento a través de la plataforma virtual en cualquier momento del segundo año de certificación previo aviso de ACERT cuando se presenten situaciones que perjudique el buen uso de las marcas de certificación y por lo tanto motiven una verificación adicional, tal como las quejas de

los clientes de los prestadores que deben ser interpuestas ante el Ministerio de Industria, comercio y turismo para que este ordene una visita extraordinaria.

10. VIGENCIA.

La certificación de conformidad de cumplimiento de la norma **NTS TS 002:2014** así como el derecho al uso de la marca de Calidad Turística, tendrá una vigencia de tres años. No obstante la certificación podrá retirarse por los motivos expuestos en el numeral 8 o por liquidación voluntaria o forzosa de este acuerdo.

Las partes suscriben en dos documentos originales este acuerdo voluntario que se somete a las leyes legales aplicables en la Jurisdicción del Distrito Capital.

Para constancia se firma el día 13 de Febrero de 2018.



ACERT S.A**Nombre:**

Diego Barrios Lequerica.

Cargo:

Gerente General

Dirección:

Carrera 20 N° 53-72

Teléfono:

+57 1 5439531/5423333

E-mail:diego.barrios@acertsa.com**Ciudad:**

Bogotá D.C Colombia

Neva Travels SAS**Nombre:**

Andres Alvarez

Cargo:

Representante Legal

Dirección:

Calle 16 # 4-33

Teléfono

7443897

3214820537

E-mail

administracion@bogotapass.com

Ciudad.

Bogotá - Colombia