

**ZAIBERT & ASOCIADOS
ABOGADOS**

escritorio@zaibertlegal.com
www.zaibertlegal.com

BOLETÍN INFORMATIVO*

**NORMAS PARA LA ADQUISICIÓN DE UN PLAN DE COBERTURA DE
SERVICIOS MÉDICOS PARA VIAJEROS Y DE PÉRDIDA, HURTO O ROBO DE
EQUIPAJE**

En la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela signada con el número 40.349, de fecha 05 de febrero de 2014, fue publicada Resolución N° 008, de fecha 31 de enero de 2014, emanada del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, mediante la cual dicta las Normas para la adquisición de un plan de cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje.

Los turistas deben estar provistos de un Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje que cumple con las condiciones establecidas por el Ministerio.

Los Prestadores de Servicios turísticos de transporte terrestre, acuático y aéreo internacional tienen la obligación de:

- 1.- Solicitarle y ofrecerles a los turistas los planes a que se refiere la Resolución.
- 2.- Deben notificar a cada turista, al momento de la venta del boleto o pasaje, sobre el carácter obligatorio de adquisición del Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje que lo ampare.

Los turistas que ingresen al territorio nacional a través de vehículos a motor particulares, adicionalmente al Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje, podrán tramitar de manera voluntaria, la contratación de una póliza de transporte terrestre para cubrir accidentes o robos de vehículos durante el viaje.

- 3.- Los prestadores de servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo deben realizar un concurso cerrado entre los proveedores de planes de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje, debidamente autorizado por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, a fin de escoger aquel proveedor que mayores beneficios y condiciones ofrezca al menor costo para el turista. Los resultados de cada concurso realizado deberán ser notificados al Ministerio. En la celebración del concurso cerrado podrá participar como observador un funcionario del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, debidamente autorizado.

- 4.- Los prestadores de servicio de transporte turísticos **aéreos internacional:**

a) Ofrecerán a los turistas que se trasladen fuera del territorio nacional por vía aérea, de forma directa y a nombre de los proveedores los Planes de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje, recaudando el costo de dichos planes y

debiendo remitir posteriormente el importe que le corresponda con motivo de la venta del plan al proveedor correspondiente. En el caso que los turistas se trasladen fuera del territorio nacional por vía acuática o terrestre, deberán adquirir los planes de cobertura en los puntos destinados para ello por los proveedores de dichos planes o de los propios prestadores de servicio de transporte que lo ofrezcan.

b) Deberán en el caso de los turistas que se trasladen fuera del territorio nacional, contratar los servicios de una empresa proveedora de un Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje en los términos y condiciones exigidos en la Resolución, **antes del 15 de febrero de 2014**, debiendo consignar antes de dicho término copia del contrato donde se le autorice a ofrecer directamente el referido plan ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo. Asimismo, **a partir del 16 de febrero de 2014, solicitarán y ofrecerán el referido plan**.

c) En el caso de los turistas que se trasladen con destino al territorio nacional, solicitar a partir del **1 de abril de 2014**, un Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje. En el caso de los turistas que se trasladen con origen o destino el territorio nacional, solicitar a partir del **1 de abril de 2014**, un Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje que cumpla con la Resolución.

5.- Los prestadores de servicios de transporte turístico terrestre, acuático y aéreo internacional:

a) Deberán informar al turista que viaje con ellos, sobre la compañía proveedora del plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje que les ampara, así como de los términos, condiciones y beneficios incluyendo el mecanismo de reporte y toda la información de contacto de la misma, a los fines de garantizarle al turista celeridad y eficiencia en la atención por parte del proveedor de los servicios, ante la ocurrencia de emergencia médica o de pérdida, hurto o robo de equipaje.

b) Deberán entregar a la compañía proveedora del Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje, por el medio que establezca el proveedor al efecto, dentro de los 30 minutos siguientes al cierre de cada salida, según se trate de transporte aéreo, acuático o terrestre, un listado o manifiesto con los nombres de los turistas, números de pasaporte o documento de identificación personal y cualquier otro dato relevante exigido por la proveedora del plan de Cobertura, a los fines de viabilizar la efectiva implementación y cobertura del plan de forma oportuna en el exterior o dentro del territorio nacional en caso de viajeros receptivos.

c) estos prestadores de servicios de ninguna manera serán responsables, ni directa ni en forma solidaria, en cuanto al conocimiento de reclamos no atendidos, ni del pago del Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros, de pérdida, hurto o robo de equipaje, ni de gastos que deriven de las ocurrencias originadas en el exterior. Dicha responsabilidad recaerá única y exclusivamente en la compañía proveedora del Plan de Cobertura contratada para tal fin.

Los Proveedores de los Planes de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje para personas que se trasladen fuera del territorio nacional, deberán:

- 1.- Ser previamente autorizados por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.
- 2.- Sólo podrán contratar, con carácter exclusivo y excluyente, la representación o intermediación para ofrecer los planes objeto de la Resolución con los prestadores de servicios de transporte turístico terrestre, acuático y aéreo internacional, debidamente inscritos en el registro Turístico Nacional y con licencia otorgada por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.
- 3.- Los proveedores de los Planes de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje autorizados por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo tienen la obligación de colocar puntos de venta, en todos los puestos y aeropuertos internacionales y puestos fronterizos del territorio nacional.
- 4.- Deberán señalar específicamente los servicios incluidos y amparados dentro del Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje.
- 5.- Deberán señalar en cada Plan el monto máximo de cobertura por gastos médicos de emergencia y accidentes sobrevenidos. **Dicho límite de cobertura no deberá ser menor a veintiséis mil quinientos derechos especiales de giro (26.500 DGE).**
- 6.- En caso de de pérdida, hurto o robo de equipaje, **el monto máximo será hasta seiscientos derechos especiales de giro (600,00 DGE).**
- 7.- La información relacionada con las condiciones del Plan de Cobertura, los mecanismos de reporte de ocurrencias, y en general, cualquier otra información relevante relacionada con el mismo, deberán estar expuesta de manera clara y sencilla en el sitio Web de la compañía proveedora del plan, a los fines de garantizar a los usuarios a dicha información en cualquier país en que se encuentren.

Las agencias de viajes y turismo quedan excluidas como intermediarios para la adquisición de los Planes de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje. El incumplimiento de esta disposición acarreará sanciones según lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, tanto a los proveedores de dichos servicios como a las agencias de viaje y turismo.

El costo del Plan de Cobertura de servicios médicos para viajeros y de pérdida, hurto o robo de equipaje, será adicional al costo del boleto o pasaje. Los prestados de servicios de transporte turístico terrestre, acuático y aéreo internacional, deberán notificar a los turistas, la cuantía del referido plan con las inclusiones y exclusiones que se realizaren.

En caso que el plan de cobertura se emita dentro del territorio nacional a los turistas que se trasladen al exterior, los costos de estos deberán ser notificados al Ministerio del Poder Popular del Turismo; debiendo cumplir dichos costos con lo establecido en las leyes que rigen la determinación de precios justos de bienes y servicios.

Los turistas al momento de adquirir sus boletos o pasajes, deberán:

- 1.- Poner a disposición del prestador de servicios de transporte turístico terrestre, acuático y aéreo internacional, toda la información necesaria para ser amparado por el Plan de Cobertura de servicios médicos para viajero y de pérdida, hurto o robo de equipaje que adquieran.

2.- Los que se trasladen con origen o destino al territorio nacional, adquirirán un Plan de Cobertura de servicios médicos para viajero y de pérdida, hurto o robo de equipaje, contratado, el cual deberá:

- a) Mantener una vigencia mínima correspondiente al período de duración de cada viaje en específico, hasta un máximo de 45 días continuos contados a partir del momento en que el turista inicia su viaje al exterior o con destino al territorio nacional.
- b) Amparar los gastos médicos generados con ocasión de accidentes y enfermedades sobrevenidas, ocurridas en cualquier país fuera del territorio nacional, sin exclusión alguna, cuando se trate de turistas cuyos viajes sean originados en Venezuela y solo con cobertura dentro del territorio nacional, cuando se trate de turistas cuyos viajes sean originados fuera del territorio nacional.

3.- Todo turista tendrá derecho de reclamar el incumplimiento de lo contenido en la Resolución ante los órganos administrativos competentes, principalmente el ente con competencia para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo, sus dependencias y funcionarios, serán responsables de hacer cumplir las disposiciones de la Resolución, pudiendo adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de la misma, sin perjuicio de las acciones legales que se intenten en la jurisdicción ordinaria.

El incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de las obligaciones establecidas serán objeto de sanciones de acuerdo a la Decreto con rango, valor y Fuerza de Ley Orgánica del Turismo, sin perjuicios a los derechos que asistan al turista de reclamar judicialmente por la vía civil por daños que pudieren haber ocasionado.

Se derogan las Resoluciones N° 105 de fecha 03 de diciembre de 2013 publicada en la gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.308 de fecha 04 de diciembre de 2013, y la N° 108 de fecha 17 de diciembre de 2013, publicada en la gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.317 de fecha 17 de diciembre de 2013.

La Resolución entró en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

Por Disposición Final se otorgó a los proveedores de los Planes de Cobertura un plazo hasta el 31 de marzo de 2014 para colocar los puntos de venta en todos los puertos y aeropuertos internacionales y puestos fronterizos del territorio nacional.

Para el contenido completo del Decreto pulse [aquí](#).

**El presente boletín fue preparado y divulgado por ZAIBERT & ASOCIADOS. Su objetivo es difundir información que pueda ser de interés general en materia jurídica. El contenido de este informe es una opinión y no puede ser interpretado como una recomendación o asesoría para algún caso específico. Se recomienda consultar especialistas en la materia para la aplicación de su contenido. Quedan expresamente reservados todos los derechos.*

Boletín redactado en fecha 05 de febrero de 2014

Zaibert & Asociados