Sin Vigencia

REGLAMENTO DE HOSPEDERÍAS

REGLAMENTO, aprobado el 07 de agosto del 2001

Publicado en La Gaceta Diario Oficial N°. 203 del 25 de octubre del 2001

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO,

En uso de las Facultades que le confiere la Ley No. 298, “Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo”, publicada en “La Gaceta”, Diario Oficial No. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho,

CONSIDERANDO

1. Que el turismo se ha convertido en una actividad económica importante del país, siendo necesario regular el funcionamiento de los prestadores de servicios de hospedaje, de manera a garantizar los derechos del consumidor turístico en este tipo de relaciones.

2. Que al Instituto Nicaragüense de Turismo, le corresponde tipificar, clasificar, registrar, inspeccionar y autorizar el funcionamiento de las empresas de hospedaje.

ACUERDA:

Aprobar el Reglamento de Hospederías, el cual íntegra y literalmente dice así:

REGLAMENTO DE HOSPEDERÍAS

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas de Servicios de Industria Hotelera.

Artículo 2.- Son Empresas de Servicios de la Industria Hotelera, todas aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones que en forma permanente brindan un servicio de alojamiento público mediante paga, en conjunto o no con otras actividades turísticas, dirigido a turistas nacionales y extranjeros, y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en la presente normativa.

Artículo 3.- Toda Empresa de Servicios de la Industria Hotelera para entrar a operar deberá constar con el respectivo Título-Licencia otorgado por el Instituto Nicaragüense de Turismo y estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo que al efecto lleva esa

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

entidad.

CAPÍTULO II
DE LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

Artículo 4.- Las Empresas de Servicios de la Industria Hotelera se clasificarán según las siguientes categorías que considerarán el tipo de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: **a) Hospederías Mayores; b) Hospederías Mínimas; c) Paradores, y d) Áreas de Acampar.**

Artículo 5.- De las Hospederías Mayores: corresponden a las instalaciones de la Industria Hotelera, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, que cuentan con al menos quince habitaciones y se clasifican de la siguiente forma:

1. Hoteles: Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, en un edificio, parte de él, o grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que proporciona servicios completos de alimentación, limpieza y otros servicios accesorios y conexos a la actividad turística, entre los cuales deberá existir integralidad funcional con el servicio principal de alojamiento. Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa y otros servicios conexos.

2. Condo-hoteles: Es un conjunto de al menos quince unidades habitacionales en un edificio o grupo de edificios donde cada unidad se adquiere en régimen turístico de propiedad horizontal y cuya administración recae sobre una persona o sociedad mercantil la cual podrá ser conformada por los mismos condóminos.

3. Apartahoteles: Conjunto de no menos de quince unidades habitacionales en un edificio o grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, con uno o más dormitorios, baño privado, sala comedor, equipadas con cocinas individuales donde se proporcionan servicios parciales para la limpieza.

4. Alojamientos en Tiempo Compartido: Son las instalaciones, en edificios o grupos de edificios, que operan bajo la modalidad y régimen contractual según el cual se adquieren derechos de uso sobre una unidad habitacional por distintas personas, en distintos períodos del año, durante la vigencia del contrato respectivo.

5. Moteles: Son aquellas instalaciones de al menos quince unidades habitacionales, dirigidas al automovilista viajero y turista, que se encuentran cerca de carreteras, con servicio de limpieza y estacionamiento dentro de sus instalaciones.

Artículo 6.- De las Hospederías Mínimas: Corresponden a aquellos establecimientos de alojamiento para turistas, de carácter pequeño o especializado, de al menos tres unidades, clasificados de la siguiente forma.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

1. Hostales Familiares: Son aquellas instalaciones que brindan un servicio de alojamiento en zonas rurales o urbanas, con servicio de alimentación casera, operados por un individuo o una familia.

2. Albergue: Es un establecimiento que ofrece un servicio de alojamiento en zonas turísticas, con servicios mínimos de limpieza y alimentación, y de carácter económico.

3. Casa de Huéspedes y Pensiones: Alojamiento de carácter económico y familiar, ubicado en zonas urbanas, con o sin servicio de alimentación.

Artículo 7.- De los Paradores: Corresponden aquellas instalaciones, que brindan un servicio de alojamiento al turista, a cambio de una tarifa económica, con servicios completos de limpieza y alimentación, que ofrece una cocina de calidad internacional y de tradición regional.

Los Paradores se caracterizan por ser establecimientos que se encuentran ubicados en edificios históricos - artísticos o en parajes naturales de gran belleza y presentan una total y excelente armonización arquitectónica con el entorno cultural - histórico o natural - ecológico. Estos establecimientos tienen como objetivo el rescate de valores históricos, culturales, arquitectónicos o naturales del lugar donde se sitúa.

Artículo 8.- De las Áreas de Acampar: Corresponden a aquellos espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados para su ocupación temporal por turistas, que permitan instalar tiendas de campaña o aparcar unidades de vehículos automotores o de remolques que sirvan para alojamiento.

Estas áreas, **en cada lote,** deberán estar equipadas, al menos, con servicios **sanitarios y** de aseo, agua potable y electricidad y otros servicios mínimos para los viajeros.

CAPÍTULO III
Operación de Condohoteles

Artículo 9.- En el caso de los condo-hoteles, la explotación hotelera se garantizará a través de un contrato de administración con una empresa operadora hotelera que asume las funciones correspondientes a los administradores según la ley y las que se derivan del carácter hotelero de la operación. Dicha empresa se hace responsable ante el Estado de cumplir con la legislación vigente y con todas las obligaciones jurídicas y tributarías que devienen de su administración.

La empresa explotadora deberá obtener de los propietarios un título jurídico que la habilite para la explotación del inmueble, con una duración mínima de diez años extendidos- en documento público o privado con firmas notarialmente legitimadas.

El condómino, únicamente, podrá hacer uso de la unidad habitacional un treinta por ciento del tiempo al año, quedando el setenta por ciento restante del tiempo al año, al

servicio de alojamiento público.

CAPÍTULO IV
DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LAS INSPECCIONES

Artículo 10.- Las Empresas de Servicios de Industria Hotelera se clasificarán en categorías identificadas de **una a cinco estrellas,** de conformidad con el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos contenidos en los Manuales de cada tipo de establecimiento. Los Manuales formarán parte integral del presente Reglamento con las correspondientes modificaciones que se reputarán como anexos.

Artículo 11.- Los Manuales utilizados para la categorización de los establecimientos objeto de este Reglamento, serán los siguientes:

1. Manual para Servicios de Hospedería.
2. Manual para Áreas de acampar.
3. Manual de los Paradores

Los Manuales se regirán por tres parámetros generales referidos a:

a) Planta física;
b) Documentación para evaluación de la calidad; y
c) Realización de la Encuesta al turista.

Artículo 12.- Los parámetros mínimos que se utilizarán para categorizar los establecimientos en cuanto a la planta física, medirán las condiciones concernientes al mantenimiento y limpieza del inmueble, otorgando un mayor puntaje a las áreas de habitaciones y baños.

Dentro de esas condiciones se evaluarán las áreas de vestíbulo, de alimentos y bebidas, pasillos y lobbies, áreas de servicios complementarios, evaluando el personal en la atención al cliente y las facilidades existentes para que puedan ejecutar sus labores. Asimismo, se considerarán las medidas mínimas que garanticen la seguridad para los usuarios, el tratamiento y evacuación de aguas residuales y de basura, el control de la fauna nociva y las facilidades para personas con capacidad física restringida.

Artículo 13.- La evaluación con relación a la documentación para la calidad estará dirigida a los objetivos, políticas, controles y documentación que tienen los establecimientos para alcanzar los niveles de calidad que se impongan como meta.

La documentación para la calidad está referida al servicio, los reportes de mantenimiento, el control de personal, de uso administrativo, de alimentos y bebidas así como los formularios de reservaciones y facturas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

Artículo 14.- El parámetro de encuesta al turista medirá el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios brindados.

Artículo 15.- El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo un Plan de Inspecciones técnicas de las Empresas de Servicios de la Industria Hotelera, con el propósito de verificar los requisitos de las instalaciones y de los equipamientos, el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de los mismos, exigidos en las normas previstas de los manuales aprobados por tipo de establecimiento.

Artículo 16.- La inspección técnica a cada establecimiento se llevará a cabo, como mínimo, una vez al año y ésta deberá ser notificada previamente al interesado. Sin embargo, anualmente se podrán realizar tantas visitas sorpresas como se considere necesario. La inspección se realizará en presencia de la persona que tiene la titularidad o administración de la empresa de hospedería o de quien ésta autorice.

Artículo 17.- De cada inspección realizada, se levantará un informe que contendrá las obras y mejoras a efectuar por el establecimiento, el cual se notificará al interesado quien tendrá un plazo de treinta días hábiles para acatar las observaciones respectivas.

Este plazo podrá extenderse de común acuerdo con el Instituto Nicaragüense de Turismo, y según un programa de ejecución de las mejoras aportado por el interesado.

CAPÍTULO V
DE LOS PRECIOS Y RESERVACIONES

Artículo 18.- En materia de precios y reservaciones, las Empresas de Servicio de la Industria Hotelera, deberán aplicar y cumplir con las estipulaciones contenidas en el Reglamento sobre el régimen de precios, reservas y servicios complementarios en alojamientos turísticos aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 19.- La empresa será responsable frente a sus usuarios, de las situaciones de sobreventa, que les impida cumplir con las reservaciones convenidas en los términos de los artículos anteriores.

Artículo 20.- En caso de sobreventa, la empresa está obligada a proveer el alojamiento del usuario que la sufre en otro establecimiento de la misma zona y de categoría como mínimo igual a la ofrecida, cubriendo los gastos de traslado y diferencia de precio si la hubiere.

De no ser posible alojar al usuario en un establecimiento de la misma calidad y precio convenido, la empresa deberá alojarlo en cualquier otro, indemnizándolo por todos los daños que se ocasionen.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

CAPITULO VII

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 21.- Los huéspedes de los establecimientos de alojamiento turístico, tendrán los siguientes derechos:

a) A recibir información veraz, previa y completa sobre los servicios que se le ofrezcan, o en su defecto a recibir la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

b) A recibirlos servicios acordes, en naturaleza y calidad con la categoría que ostenta el establecimiento,

c) A tener garantizada, en el establecimiento, su seguridad, salud, tranquilidad e intimidad personal,

d) A formular quejas y reclamos,

e) A disfrutar del alojamiento y demás servicios inherentes al hospedaje durante el tiempo convenido entre el establecimiento y el huésped, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación entregada al mismo en el momento de su admisión.

Artículo 22.- El huésped estará sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) El uso y goce de la unidad de alojamiento y servicios complementarios en los términos convenidos,

b) Satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar acordados. A falta de acuerdo, se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en momento en que le fuese presentado al cobro la factura,

c) Conservar y emplear la unidad de alojamiento y los bienes muebles para el uso al que están destinados,

d) Restituir la cosa objeto del contrato en las mismas condiciones en que fue recibida, salvo pérdidas o deterioros no ocasionados por su culpa, negligencia o imprudencia,

e) Desocupar la habitación al vencimiento del plazo convenido para su ocupación.

CAPÍTULO VIII

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO

Artículo 23.- La empresa será responsable por lo siguiente:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

a) Conservar las instalaciones y ofrecer los servicios, al menos con la calidad que fue tenida en consideración para concederles la licencia de operación y categoría correspondiente,

b) Ofrecer los servicios en las condiciones anunciadas a través de los diferentes medios de comunicación,

c) Exhibir en lugar visible, el monto de la tarifa y los servicios incluidos en la misma, así como la categoría con que se encuentra clasificado el establecimiento,

d) Exhibir en un lugar visible en cada unidad habitacional, el reglamento interno del establecimiento así como los precios por los servicios adicionales que se presten en el establecimiento,

e) En caso de recibirse moneda extranjera como contraparte de pago, y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al usuario, previamente, el tipo de cambio al que se toma dicha moneda,

f) Respetar las reservaciones hechas por el usuario cuando estén debidamente garantizadas por él o por una agencia de viajes,

g) Por las pérdidas de valores o bienes de los huéspedes, cuando hayan sido depositadas en la caja de seguridad del establecimiento, declarando ante el empresario el monto y contenido del depósito,

h) Garantizar las medidas mínimas de seguridad en el establecimiento, siendo responsable por el robo o daño del vestuario y demás equipaje contra prueba fehaciente, y que no se deba a fuerza mayor o culpa del huésped.

i) Contar con personal debidamente capacitado para realizar las funciones de atención al huésped.

j) Entregar la respectiva factura por los servicios prestados en los términos del artículo 17 del presente reglamento.

k) Cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente, el presente Reglamento y demás normas y disposiciones que regulen su funcionamiento.

Artículo 24.- La empresa tendrá derecho a oponerse a que se extraiga del establecimiento, el equipaje del huésped que no cancele el precio convenido.

En este caso, las pertenencias del huésped serán retiradas de la habitación y retenidas conforme inventario firmado por dos testigos y autenticado por un Notario Público.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

Artículo 25.- Si el huésped se negare a desocupar la unidad de alojamiento por incumplimiento de sus obligaciones o por vencimiento del plazo convenido para su utilización, la empresa podrá recurrir a la autoridad de policía correspondiente, quien en compañía del Gerente u otro representante del establecimiento, se levantará un acta de las pertenencias del huésped en presencia de dos testigos y autenticada por un Notario Público y se depositarán en un lugar seguro.

El cumplimiento de lo dispuesto anteriormente se regirá de conformidad a lo establecido en la legislación civil vigente.

CAPÍTULO IX

DE LAS SANCIONES

Artículo 26.- Las infracciones que se cometan contra lo previsto en la presente regulación darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes, según sea considerada la falta como leve o grave, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

La aplicación de estas sanciones se realizará luego de seguido el procedimiento que garantice el derecho de defensa y el debido proceso de la parte infractora.

Artículo 27.- Se considerarán como infracciones leves aquéllas cometidas por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 23 incisos c), d), e), i) y j) del presente reglamento.

Artículo 28.- El incumplimiento a las obligaciones contenidas en el artículo 23 incisos a), b), f), g), h), k) y artículo 10 de este reglamento, se considerarán faltas graves.

Artículo 29.- Los establecimientos de hospederías que incurran en las infracciones anteriormente señaladas, serán objeto de las sanciones siguientes:

1. Amonestación por escrito;
2. Multa pecuniaria;
3. Suspensión temporal de su autorización para operar y del Contrato Turístico según sea el caso,
4. Cancelación definitiva de su autorización.

Artículo 30.- Se aplicarán las sanciones siguientes para las infracciones leves:

a) Amonestación por escrito;
b) Amonestación con anotación al margen del asiento correspondiente en el Registro;
c) Multa menor de Doscientos (US$ 200.00) a Cuatrocientos (US$ 400.00) Dólares o su equivalente

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

en moneda nacional, y
d) Suspensión temporal por un plazo no mayor de 45 días.

Artículo 31.- En el caso de las infracciones graves se aplicarán las sanciones siguientes:

a) Multa mayor de Cuatrocientos un dólares (US$ 401.00) a mil (US$ 1,000.00) dólares o su equivalente en moneda nacional.

b) Suspensión temporal por un plazo no mayor de noventa días.

c) Cancelación definitiva de su autorización para operar y del Contrato Turístico cuando corresponda.

Artículo 32.- Las sanciones enumeradas en este Reglamento serán aplicadas por el INSTITUTO en la vía administrativa, tomando en cuenta, tanto la naturaleza y circunstancias de la infracción y sus antecedentes, como los perjuicios originados a los clientes.

Artículo 33.- Cuando el Instituto Nicaragüense de Turismo, tenga indicios de un incumplimiento a las regulaciones contenidas en esta reglamentación, dará traslado de los cargos al propietario o representante legal de la empresa de hospedería para que dentro de los cinco días hábiles siguientes, más el término de la distancia en su caso, haga conocer su contestación, acompañando las pruebas pertinentes, si quisiere.

Verificado el incumplimiento, corresponderá a la Presidencia Ejecutiva del INTUR emitir una resolución imponiendo la sanción correspondiente, de acuerdo con el presente Reglamento y demás disposiciones legales vigentes. En caso contrario archivará las diligencias sin más trámite.

Disposiciones Finales

Artículo 34.- Toda multa que se imponga deberá pagarse de conformidad a lo establecido en la Ley No. 298 “Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo”, y demás Reglamentos que le sean aplicables.

Artículo 35.- En materia de recursos propiamente, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

Artículo 36.- Cualquier reforma o modificación de los Manuales referidos en el Arto. 11 del presente Reglamento podrá realizarse por una Comisión Especial integrada por: **a) El Director de Estrategia y Desarrollo; b) El Director de Asuntos Jurídicos; c) El Director de Empresas y Actividades Turísticas; y d) El Secretario General.** Las reformas o modificaciones deberán ser ratificadas y refrendadas por el Presidente Ejecutivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091

Artículo 37.- Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley No. 298 “Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo” y Decreto No. 64-98 “Reglamento de la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo”.

Artículo 38.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en “La Gaceta, Diario Oficial”.

El presente Reglamento fue aprobado en la 21 sesión ordinaria del Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo, celebrada en la ciudad de Managua, el día 30 de julio del año dos mil uno.

Dado en la ciudad de Managua, a los siete días del mes de Agosto del año dos mil uno.- **AUSBERTO NARVAEZ ARGÜELLO,** PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO.- INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO. ANTE MI: **DR. ALFREDO FERRETI LUGO,** SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13091