Sin Vigencia

REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

REGLAMENTO, aprobado el 16 de enero del 2001

Publicado en La Gaceta Diario Oficial N°. 99 del 28 de mayo 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:

I

Que la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico en el ámbito del sector requiere de la creación de una normativa reglamentaria de naturaleza doble orientadas, por un lado, a la ordenación de esta importante actividad, y de otra, a la protección de los usuarios o consumidores.

II

Que es necesario establecer una serie de preceptos que recojan aspectos esenciales de la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico, como son el régimen de precios y reservas, la publicidad y los requisitos en la prestación de determinados servicios complementarios.

III

Que producto a la inexistencia de disposiciones que definan las relaciones existentes entre las empresas de alojamientos turísticos, establecimientos hoteleros incluidos, y los usuarios o consumidores, es necesario crear normativas que regulen las particularidades que comporta la actividad de alojamientos turísticos y hoteleros, que vinculados con el funcionamiento de las políticas de precios afectan los derechos de los usuarios y consumidores.

IV

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

Que la existencia de un mercado turístico muy competitivo, y al mismo tiempo, tratándose de actividades, las de alojamiento y hotelería, sujetos a autorización para poder operar, hacen necesario el presente Reglamento.

ACUERDA:

Aprobar el Reglamento Sobre el Régimen de Precios, Reservas y Servicios complementarios en alojamientos turísticos, el cual íntegra y literalmente dice así:

REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- De las Definiciones Generales: A los efectos de aplicación del presente Reglamento se entenderá por:

a) INSTITUTO: Instituto Nicaragüense de Turismo.

b) Empresas de Alojamiento: Hoteles, Condo-Hoteles, moteles, Apartahoteles, Alojamientos en tiempo compartido, moteles establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de Nicaragua, y Hospedería Mínima.

c) Tarjeta de Notificación: Documento que las empresas de alojamiento deberán entregar a los clientes previo a su admisión, en el que se detallarán los servicios ofrecidos, precios y demás datos.

d) Reservas: Plaza de hostelería, o de una habitación de alojamiento que se guarda a quien lo ha solicitado previamente, y acción de pedir esta.

e) Precio: valor de la habitación por el uso del alojamiento turístico u otros servicios complementarios.

f) Señal: Dinero que se da como anticipo o adelanto de garantía de pago para la reserva del alojamiento turístico.

g) Servicios complementarios: conjunto de servicios no incluidas en la actividad principal que brinda el alojamiento turístico, tales como: servicio de comunicaciones, uso de casinos, comida a la carta, servicios de lavandería.

CAPÍTULO II

Publicidad de los precios

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

Artículo 2.- De la Publicidad: Los precios de la Empresas de Alojamientos deberán gozar de la máxima publicidad en los lugares donde se presten. En todo caso se deberán exponer en moneda nacional con la equivalencia en moneda que estimen conveniente, en la recepción o lobby del establecimiento de manera visible y permitiendo al usuario o consumidor su lectura de forma clara figurando independientemente el precio de las unidades de alojamiento y de los servicios ofrecidos.

Atendiendo a la necesidad de dar publicidad a los precios citados en el apartado anterior, cada año el INSTITUTO publicará una guía con los precios de las unidades de alojamientos y servicios complementarios correspondientes a ese período. Los propietarios o representantes de las Empresas de Alojamientos deberán remitir al INSTITUTO a más tardar el día veinte de Noviembre de cada año la lista de precios, indicando si son orientativos o máximos y que serán los correspondientes a dicho periodo. En la guía se hará constar cualquiera de las alternativas escogidas. En ningún caso, los establecimientos podrán cobrar a sus clientes precios superiores a los que tengan expuestos al público.

Artículo 3.- Los precios tienen la consideración de globales. En todo caso, debe indicarse si el Impuesto General al Valor (IGV) está incluido o se cobrará independiente. Se prohíbe incluir montos correspondientes a propina.

Artículo 4.- De la Tarjeta de Notificación: El cliente deberá ser informado, antes de su admisión, de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente, mediante la entrega de una Tarjeta de Notificación, la que deberá contener:

a) Nombre, grupo y categoría del establecimiento;

b) Número o identificación de la unidad de alojamiento;

c) Precio de la unidad de alojamiento;

d) Servicios principales que cubre el alojamiento; y

e) Fecha y hora de entrada y salida.

La Tarjeta, firmada por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos, y su copia deberá conservarse en las oficinas administrativas de la Empresa de Alojamiento durante el plazo de noventa (90) días, documentos que estarán a disposición de los inspectores del INSTITUTO. No es necesario librar la Tarjeta a que hace referencia el apartado anterior cuando el cliente haya contratado la unidad de alojamiento por medio de una Agencia u Operadora de Viajes, a través de confirmación escrita.

Artículo 5.- Cuando un cliente contrate una unidad de alojamiento turístico por

estancia de más de un día de duración, la empresa de alojamiento podrá cobrar, como máximo, el precio que figure en la Tarjeta de Notificación a que hace referencia el artículo anterior, aunque durante la estancia citada fuesen aumentados los precios de los servicios de la unidad de alojamiento que ocupe.

CAPÍTULO III

De la Publicidad de las Empresas de Alojamiento

Artículo 6.- En la publicidad y documentación de las Empresas de Alojamiento se deberán indicar el nombre, el grupo, si procede, y la categoría del establecimiento, de acuerdo con la clasificación otorgada por el INSTITUTO.

Artículo 7.- La publicidad por cualquier medio de comunicación que efectúen las Empresas de Alojamiento acerca de los servicios y precios que ofrezcan, su ubicación y otras características deberán ajustarse a la realidad y no pueden inducir a error o confusión.

CAPÍTULO IV

De las Reservas

Artículo 8.- La Empresa de Alojamiento deberá contestar, en el plazo máximo de diez (10) días laborales, las solicitudes de reserva efectuadas por los clientes. Si la respuesta no se produjese en el plazo citado, se entenderá que la reserva no ha sido aceptada.

Artículo 9.- Cuando los clientes hayan obtenido confirmación de reserva de unidades de alojamiento determinadas, con la especificación del número o ubicación, los propietarios o los representantes de las Empresas de Alojamiento deberán ponerlas a disposición de estos en la fecha convenida. Si la reserva fuese por unidades de alojamiento indeterminadas, se deberá poner a disposición de los clientes aquellas que reúnan las características pactadas.

Artículo 10.- En el caso que al cliente le haya sido confirmada la reserva, de conformidad a lo dispuesto en los artículos anteriores, la administración de la empresa de alojamiento deberá respetar el precio acordado, sin que en ningún caso pueda llegar incrementarse.

Artículo 11.- La Empresa de Alojamiento podrá exigir a los clientes que efectúen una reserva, un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados. El anticipo al que se refiere el párrafo anterior consistirá como máximo y por cada unidad de alojamiento, en el que a

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

continuación se expresa:

a) Cuando la reserva se haga para una ocupación no superior a siete días, el importe correspondiente al veinticinco por ciento (25%) del precio total de la estancia;

b) Cuando la reserva se efectúe para más días, podrá solicitarse el cincuenta por ciento (50%) del precio total de la estancia.

Artículo 12.- En caso que el cliente no retire la reserva notificando por teléfono o por cualquier otra vía a la Empresa de Alojamiento dentro de un término de ocho días anteriores a la eventual fecha de ocupación de la habitación, dará lugar a la pérdida de la cantidad librada en concepto de señal. En caso contrario ésta cantidad deberá devolverse al cliente.

Artículo 13.- Cuando la reserva se efectúe para grupos o contingentes turísticos, el anticipo del precio será el que pacten las partes interesadas. En todo caso, el pacto citado, deberá estipular las indemnizaciones a que, como máximo, tendrá derecho la Empresa de Alojamiento en el supuesto de anulación de reservas o en el supuesto de que el grupo finalice su estancia antes del período acordado.

Artículo 14.- En el caso de que la reserva la efectúe un cliente o un grupo o contingente turístico por medio de una Agencia u Operadora de Viajes, se aplicará lo establecido en el artículo precedente por lo que se refiere a los pactos que hagan sobre las reservas, paga y señal e indemnizaciones la Agencia u Operadora de Viajes y la Empresa de Alojamiento.

Artículo 15.- Cuando el cliente de una Empresa de Alojamiento abandone la habitación antes de la fecha prevista, la administración podrá pedir, como máximo, el equivalente al cuarenta por ciento (40%) del precio total de los servicios que queden por utilizar.

Artículo 16.- En caso que la Empresa de Alojamiento haya confirmado la reserva sin la exigencia de ningún anticipo o señal, estará obligado a mantenerla hasta veinte horas (20:00 Hrs.) del día señalado, salvo pacto contrario.

Si el cliente ha realizado un anticipo o señal, la Empresa de Alojamiento quedará obligada a mantener la reserva efectuada sin ningún límite de horario y por el número de días que cubra esta, de acuerdo con los límites establecidos en el artículo anterior del presente Reglamento.

Artículo 17.- Cuando la reserva hotelera efectuada por grupos o contingentes turísticos haya sido abonada en su totalidad, la Empresa de Alojamiento estará obligada a mantener su vigencia sin ningún límite de horario; en caso contrario esta se mantendrá hasta las veinte horas (20:00 Hrs.) del día previsto para la llegada. Cuando la reserva hotelera se efectúe por medio de una Agencia u Operadora de Viajes y la Empresa de Alojamiento haya confirmado la reserva, quedará obligada a mantenerla vigente sin ningún límite de horario.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

CAPÍTULO V

De la Facturación

Artículo 18.- Los clientes tienen la obligación de pagar el precio de los servicios prestados en el mismo local de la Empresa de Alojamiento y en el momento de ser presentada al cobro la factura correspondiente.

En el supuesto de que haya finalizado el período de alojamiento pactado o que la factura no haya sido cancelada, la administración de la empresa de alojamiento, podrá disponer de la unidad de alojamiento. En este caso, si en esta se encontrasen las pertenencias del cliente, serán retiradas y retenidas conforme inventario firmado por dos testigos y autenticado por un Notario Público.

Artículo 19.- La factura deberá contener, de manera clara y específica, ya sea nominalmente o en clave, desglosados por días y conceptos los diversos servicios prestados por la Empresa de Alojamiento.

Artículo 20.- En todo caso en la factura deberá constar, como mínimo, el nombre del cliente, la identificación de la habitación utilizada, el número de las personas alojadas, el precio por los servicios brindados, y la hora de entrada y salida de éstas.

CAPÍTULO VI

Del Servicio de Comunicación

Artículo 21.- El personal encargado del servicio de comunicación deberá comunicar a los clientes, lo más pronto posible, los mensajes, las llamadas o encargos que reciban, sean vía telefónica, por correo electrónico (E-Mail), Fax u otros similares.

El responsable de la Empresa de Alojamiento, a petición del cliente, deberá librar un documento justificativo de la fecha, hora y destino de la llamada telefónica, la duración y el importe. En todo caso, el cliente deberá tener conocimiento de la posibilidad de solicitar el documento de justificación, citado.

CAPÍTULO VII

Otros Servicios

Artículo 22.- El mobiliario, las instalaciones y otros elementos de la Empresa de Alojamiento así como los servicios en general, incluidas las comidas, si procede, deberán mantenerse en todo momento de acuerdo con la categoría que tenga

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

establecida. Las empresas de alojamiento deberán cuidar del perfecto estado de conservación y limpieza de todas sus dependencias e instalaciones y de los servicios que ofrezcan.

Artículo 23.- El incumplimiento de lo que se establece en los apartados anteriores dará lugar a la incoación de un Expediente Administrativo, a la revisión de la categoría otorgada por el INSTITUTO, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o civiles que puedan ser imputadas.

Artículo 24.- De conformidad a la Ley de la materia de prohíbe fumar en lugares públicos; no obstante en los salones y zonas de uso común se reservará la parte más próxima a las ventanas para la ubicación de los usuarios no fumadores. Con esta finalidad se señalarán debidamente las zonas reservadas para los no fumadores.

Artículo 25.- Las Empresas de Alojamiento deberán disponer de un Libro Oficial de Reclamos a disposición de los clientes y lo han de anunciar de manera visible en la recepción.

CAPÍTULO VIII

Funcionamiento de las Empresas de Alojamiento

Artículo 26.- Del Precio: El precio de las habitaciones se contará por días o jornadas, de acuerdo con el número de pernoctaciones. La jornada finalizará a las doce horas (12:00). En ningún caso podrá exigirse al cliente el abandono de la habitación antes de esta hora, excepto pacto en contrario.

El cliente que no abandone a la hora citada la habitación que ocupa, se entenderá que alarga su estancia un día más. El disfrute del alojamiento y de otros servicios durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante.

Artículo 27.- El plazo indicado en el artículo precedente, deberá constar de forma expresa en la Tarjeta de Notificación, la que se deberá librar al cliente en el momento de su admisión. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado, está supeditado al mutuo acuerdo entre la Empresa de Alojamiento y el cliente.

Artículo 28.- Las Empresas de Alojamiento no podrán cobrar ninguna cantidad a sus clientes por la utilización de los servicios comunes complementarios de que disponga estos.

CAPÍTULO IX

Del Régimen de Infracciones y Sanciones

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley No. 298 y Ley No. 306 y sus respectivos Reglamentos, a las Agencias u Operadoras les será aplicable el régimen de infracciones y sanciones, establecido en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Artículo 30.- Sin perjuicio de la disposición anterior, la realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades propias de las empresas de alojamiento sin estar en posesión del correspondiente Título Licencia, será considerada infracción grave y sancionada por el INSTITUTO conforme lo establecido en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 31.- Las Empresas de Alojamiento que a la fecha de la publicación oficial de este Reglamento, estuvieren prestando servicios, dispondrán de un plazo de noventa (90) días improrrogables, para cumplir con los requisitos exigidos en el mismo.

Artículo 32.- El INSTITUTO es el órgano competente para vigilar por el cumplimiento del presente Reglamento y para dictar las disposiciones administrativas que lo complementen y que aseguren su ejecución.

Artículo 33.- El presente Reglamento no limita a los usuarios los derechos y los recursos que otorga la **Ley de Defensa del Consumidor. (Ley No. 182).**

Artículo 34.- Las presentes disposiciones son complementarias a la Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley de Incentivo para la Industria Turística, Reglamentos y demás disposiciones vigentes.

Artículo 35.- Cualquier disposición reglamentaria que se oponga al presente Reglamento queda derogada.

Artículo 36.- El presente Reglamento entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en “La Gaceta”, Diario Oficial.

El presente Reglamento fue aprobado en la décimo quinta sesión ordinaria del Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo, celebrada en la ciudad de Managua, a las siete y treinta minutos de la mañana del dieciséis de Enero del año dos mil uno.

Dado en la ciudad de Managua, a los cinco días del mes de Marzo del año dos mil uno, **RENÉ MOLINA VALENZUELA,** Presidente del Consejo Directivo Instituto Nicaragüense de Turismo.

Ante mí: **DR. BAYARDO GARCÍA NÚÑEZ**, Secretario del Consejo Directivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13106