# REGLAMENTO DE LAS OPERADORAS DE VIAJES DE NICARAGUA

**REGLAMENTO,** aprobado el 16 de enero del 2001

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 100 del 29 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:

La experiencia acumulada sobre la realización de actividades de las Operadoras de Viajes en Nicaragua y teniendo en cuenta la importante función que tienen para el desarrollo económico como industria del turismo y la imagen del país, es conveniente una regulación adecuada para regular el ejercicio de su actividad.

## ACUERDA:

Aprobar el Reglamento de Operadoras de Viajes de Nicaragua, el cual íntegra y literalmente dice así:

## REGLAMENTO DE LAS OPERADORAS DE VIAJES DE NICARAGUA

## CAPÍTULO I

## Disposiciones Generales

**Artículo 1.- Del Objeto:** El objeto del presente Reglamento es ordenar, regular y controlar el funcionamiento de las Operadoras de Viajes que se dedican profesionalmente a dicha actividad como empresas de servicios de la industria turística.

**Artículo 2.- De las definiciones:** Para el presente Reglamento se deberá entender:

**a) INSTITUTO:** Instituto Nicaragüense de Turismo.

**b) Reglamento:** Reglamento de las Operadoras de Viajes de Nicaragua.

**c) Operadora:** Operadoras de Viajes.

**d) Paquete Turístico:** Combinación de dos elementos turísticos ofrecidos y vendidos por un precio global.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

**e) Ley No. 298:** Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo.

**f) Ley No. 306:** Ley de Incentivos para la Industria Turística.

**g) Título Licencia:** Autorización otorgada por el INSTITUTO a las Operadoras de Viajes.

## CAPÍTULO II

## De la Naturaleza, Actividad y Clasificación

**Artículo 3.- Naturaleza:** Tienen la consideración de Operadoras de Viajes las empresas que en posesión de la autorización para operar mediante el otorgamiento del Título Licencia, se dediquen profesionalmente y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, y que puedan utilizar medios propios en su prestación.

La condición legal y la denominación de **"Operadora de Viajes"** quedan reservadas en exclusividad a las empresas que hace referencia el apartado anterior. Los términos **"viaje", "viajes" y "Turismo"**, sólo podrán utilizarse por quienes tengan la condición legal de Operadoras de Viajes, como todo o parte del título o subtítulos que rotule sus actividades.

**Artículo 4.- De las Operadoras de Viajes:** Se consideran como tal, las personas naturales o jurídicas que tienen como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, para nacionales o extranjeros, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas.

**Artículo 5.- De las Actividades Propias de las Operadoras:** Son actividades propias de las Operadoras, las siguientes:

a) La organización, promoción, operación y venta de excursiones turísticas nacionales y extranjeros;

b) La organización y la venta de viajes combinados. A los efectos del presente Reglamento, tienen la consideración de viajes combinados la venta u ofrecimiento por un precio global de un producto turístico. Los elementos son: Transporte, Alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento que representen una parte significativa del viaje combinado. La facturación por separado de los diferentes elementos citados no impedirá su consideración como viaje combinado;

c) La organización, publicación, promoción, venta y realización de las denominadas excursiones turísticas o viaje combinado; y cualquier actividad relacionada con el turismo receptivo y emisivo ; y

d) La actuación como representante de Operadoras de Viajes nacionales o extranjeras

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

para la prestación en su nombre y a su clientela de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo con personal de operación de nacionalidad nicaragüense.

**Artículo 6.- De las Actividades Generales:** Además de las actividades anteriormente enumeradas, las Operadoras podrán prestar a sus clientes, en la forma señalada por la Legislación vigente, los siguientes servicios:

a) Información turística, difusión y venta de materiales de promoción;

b) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte;

c) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes, contratados con empresas de seguro debidamente autorizadas;

d) Coordinar el arrendamiento de vehículos con o sin conductor, contratados con empresas debidamente autorizadas (Rent a Car);

e) Reserva, adquisición y venta de boletos (entradas) de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos y centros de diversión;

f) Prestación de cualquiera otro servicio turístico que complementen los enumerados en el presente artículo; y

g) La venta de giras y excursiones nacionales e internacionales organizadas por estas exclusivamente.

**Artículo 7.-** La contratación de las Operadoras con empresas hoteleras y de alojamiento turístico, de arrendamiento de vehículos, transporte y prestadoras de servicios turísticos de todo tipo se ajustará a la legislación específica en cada caso.

## CAPÍTULO III

## Otorgamiento y Revocación del Título Licencia

**Artículo 8.- Del Otorgamiento:** El otorgamiento del Título Licencia de la Operadora, será solicitado ante el INSTITUTO, acompañando además de los requisitos prescritos en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, la siguiente documentación:

a) Fotocopia autenticada del nombramiento del Representante legal de la Operadora;

b) Certificado del Registro de la Propiedad Mercantil que acredite haber sido inscrito su condición de Comerciante;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

c) En el caso de que la solicitante fuera persona jurídica, en el objeto social se deberá expresar que su objeto principal es la actividad de operadora de viajes;

d) Fotocopia del pacto social y Estatutos debidamente con la correspondiente razón de inscripción del Registro Público Mercantil;

e) Número del Registro Único del Contribuyente (RUC);

f) Fotocopia autenticada de la Escritura de Propiedad del bien inmueble donde se encuentra ubicado el local en el que se establecerá la Operadora, y en caso de no ser el propietario Escritura Pública del Contrato de Arrendamiento;

g) Presentar tres Constancias demostrativas de su experiencia y capacidad en materia de Viajes y Turismo. Si se tratare de una persona jurídica, dichas constancias deberán acreditar la misma experiencia y capacidad de sus administradores o representantes;

h) Acreditar un capital invertido en equipos de operación (vehículos, mobiliario y equipos de oficina) **equivalente en Córdobas a VEINTICINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (US$ 25,000.00);**

i) A efectos de asegurar el cumplimiento fehaciente del servicio ofrecido para con los clientes o usuarios (turistas) que utilicen los servicios de las Operadoras de Viajes, éstas deberán presentar garantía mínima por medio de fianza. La fianza deberá constituirse sobre el monto **equivalente en Córdobas a VEINTICINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (US$ 25,000.00)** por medio de una compañía aseguradora establecida en el país a disposición del INSTITUTO. La fianza deberá renovarse anualmente y brindará cobertura únicamente a la apertura de un establecimiento;

j) Por cada nuevo establecimiento que supere la cifra anterior, se deberá ; incrementar la fianza en la cantidad equivalente en Córdobas a **CINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (US$ 5,000.00),** ésta sucursal se considerará comercial y jurídicamente como parte integrante de la principal; y

**Artículo 9.- De las Características:** Los locales de las Operadoras deben reunir las siguientes características:

a) Estarán destinadas única y exclusivamente al objeto o actividades de la Operadora de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento;

b) Estarán independizados de los locales de negocios colindantes que no sean afines;

c) Deberán ser atendidos por profesionales propios de la empresa;

d) Los vehículos de las Operadoras que sean utilizados para cumplimiento de sus actividades generales, deberán portar un distintivo que para tal efecto establecerá el INSTITUTO; y

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

e) En el exterior del local donde se halle instalado el establecimiento debe figurar un rótulo donde conste claramente el nombre de la Operadora y grupo a que pertenece.

**Artículo 10.- De la Tramitación:** A la vista de la documentación el INSTITUTO, resolverá en un plazo de treinta (30) días hábiles sobre la solicitud presentada; dándole intervención a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que emita su dictamen legal. La resolución en la que se concede el Título Licencia, deberá indicar el Nombre y Grupo a que pertenece la Operadora. En caso la Resolución fuere denegatoria el solicitante podrá hacer uso de los recursos administrativos correspondientes.

**Artículo 11.-** El Título Licencia tendrá vigencia de un año y deberá renovarse treinta (30) días antes de su vencimiento, previa cancelación del canon establecido.

**Artículo 12.-** Otorgado el Título Licencia y a partir de la fecha de concesión del mismo, la Operadora, antes de iniciar sus actividades, deberá cumplir con la apertura del Libro Oficial de Reclamaciones. El uso del Título Licencia queda limitado a la persona natural o jurídica autorizada y a sus sucursales o puntos de venta mediante el cual desarrolla dicha empresa sus actividades, debidamente identificada.

**Artículo 13.-** Cualquier modificación en la estructura empresarial de las Operadoras en sus aspectos sustanciales, designación o sustitución de representantes, modificación de capital, cambio de denominación social, deberá ser comunicado al INSTITUTO, mediante la oportuna documentación que acredite, en el plazo de treinta días (30) de su realización.

La apertura, cambio o cierre de locales de Operadoras también deberá ser notificada para efectos registrales y de publicidad.

**Artículo 14.-** En caso que la Operadora pretenda utilizar en el desarrollo de sus actividades una marca comercial diferente de su nombre, deberá comunicarlo por escrito previamente al INSTITUTO acompañando la correspondiente certificación registral y cuando se utilice, esta deberá colocarse al lado del nombre de la Operadora.

**Artículo 15.-** Cuando una Operadora requiera la apertura de sucursales, deberá obtener para cada una de ellas la autorización ante el INSTITUTO, previo cumplimiento de los requisitos exigidos en los artículos 8 y 9 del presente Reglamento.

**Artículo 16.- De la Revocación de las Licencias:** Serán causas de revocación del Título Licencia de la Operadora:

a) Las previstas en el ordenamiento jurídico nicaragüense para la extinción de las empresas;

b) El incumplimiento de lo previsto en los artículos 8 y 9 del presente Reglamento;

c) La no reposición de la fianza en la cantidad y en los términos contemplados en el

presente Reglamento;

d) La reducción del capital por debajo de los importes indicados en el apartado H) del artículo 8 del presente Reglamento;

e) La inactividad comprobada de la Operadora durante el término de doce (12) meses continuos; y

f) Destinar las oficinas o locales autorizadas para realizar actividades distintas.

## CAPÍTULO IV

## Ejercicio de las Actividades

**Artículo 17.-** En la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por la Operadora, cualquiera que sea el medio empleado en esta, se indicará el nombre y, en su caso, el de la maraca comercial registrada, así como su dirección.

**Artículo 18.-** Los folletos y programas editados por la Operadora responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad y no deberán incluir publicidad falsa o engañosa. El folleto deberá contener información adecuada sobre:

a) Destino y características de los transportes que se vayan a utilizar;

b) El tipo de alojamiento, situación, nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística;

c) Comidas incluidas en el precio;

d) Itinerario tentativo;

e) Información general relativa a las disposiciones de Migración y Extranjería y del Ministerio de Salud;

f) Forma de pago y depósito; y

g) Determinar el número mínimo de personas para la realización de un “paquete turístico” o excursión, así como la fecha límite de información para el usuario.

**Artículo 19.-** A los efectos del presente Reglamento los tipos de contratos que se concreten entre las Operadoras y los clientes o usuarios (turistas) pueden ser:

1) De Servicios sueltos.

2) De Paquetes turísticos o viaje combinado, con opción de tomar el seguro correspondiente.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

**Artículo 20.-** En los contratos de servicios sueltos, las Operadoras, facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o una estancia, y no pueden percibir de sus clientes más que el precio que corresponde a tales servicios, al que se podrá agregar un recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

En el momento de la perfección del contrato, la Operadora deberá entregar al cliente o usuario (turistas) los títulos, bonos, correspondientes a los servicios entregados, en unión de una factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente claramente se especifiquen separadamente el precio de cada uno de los servicios y el recargo por gastos de gestión.

**Artículo 21.-** En los contratos de paquetes turísticos o viajes combinados, la Operadora que participe en su elaboración y venta, de acuerdo con las funciones que le correspondan sobre estos, deberán librar al usuario o consumidor, por escrito y en tiempo suficiente antes del inicio del viaje, la siguiente información:

a) Horarios, escalas, enlaces, así como la categoría o clase contratada en el medio de transporte;

b) Nombre, dirección y número de teléfono de la representación local de la Operadora en los países o regiones por los cuales transcurra el viaje, y, a falta de estas, los nombres, direcciones y teléfonos de organismos que puedan ayudar a los viajeros en caso de dificultades. En caso de no existir éstos, el viajero deberá disponer de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con la Operadora;

c) Para los viajes y las estancias de menores en el extranjero, la información que permita el establecimiento del contacto directo con el responsable in situ de la estancia;

d) Información sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación ocasionados por el consumidor o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; y

e) Cláusulas contractuales del paquete turístico o viaje combinado.

**Artículo 22.-** Los contratos de paquetes turísticos o viajes combinados deberán formalizarse por escrito, incluyendo como mínimo los datos siguientes:

a) Destino (destinos) de los viajes y, en caso de periodos fraccionados de estancia, los destinos y fechas;

b) Medios, características y categorías de transporte a utilizar, los datos, horas y lugar de salida y vuelta;

c) Situación, categoría turística y características principales del alojamiento y número de comidas servidas;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

d) Si para la realización del paquete turístico o viaje combinado se exige un número mínimo de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al usuario o consumidor en caso de cancelación;

e) Itinerario;

f) Visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el precio total;

g) Nombre y dirección de la Operadora;

h) Precio del paquete turístico o viaje combinado;

i) Calendario y modalidades de pago del precio;

j) Toda solicitud especial que el cliente o usuario (turista) haya transmitido en le momento de la reserva a la Operadora y haya sido aceptada; y

k) advertencia al consumidor de la obligación de comunicar a la mayor brevedad posible al prestador de que se trate, así como a la Operadora, por escrito o por cualquier otro medio, todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado in situ.

**Artículo 23.-** La Operadora, al contratar con sus clientes o usuarios (turistas), deberán informar previamente del costo de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito no superior al cincuenta por ciento (50%) del costo total previsto, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

**Artículo 24.-** Las Operadoras, darán a conocer por escrito a sus clientes o usuarios (turistas) la política en materia de depósitos, devoluciones y tiempo para su efectivo pago y así como cualquier otra disposición relativa a los servicios prestados.

## CAPÍTULO V

## Del Régimen de Infracciones y Sanciones

**Artículo 25.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley No. 298 y Ley No. 306 y sus respectivos Reglamentos, a las Operadoras, les será aplicable el régimen de infracciones y sanciones, establecido en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

**Artículo 26.-** Sin perjuicio de la disposición anterior, la realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades empresariales propias de las Operadoras 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.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

**Artículo 27.-** Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que oferten al público la realización de viajes con o sin ánimo de lucro, habrán de realizarlo a través de una Operadora, la violación a esta disposición constituye infracción grave y será sancionada conforme al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, sin perjuicio de que incurran en sanciones o penalidades de otra índoles.

Excepcionalmente el INSTITUTO, previo dictamen legal de la Dirección de Asuntos Jurídicos, podrá autorizar a determinados organismos públicos la organización y la promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que exijan esta condición.

## DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 28.-** Las Operadoras que a la fecha de publicación oficial del presente Reglamento, estuvieren prestando servicios, dispondrán de un plazo de noventa (90) días hábiles, para cumplir y completar los requisitos exigidos en el mismo.

**Artículo 29.-** 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 30.-** Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley No. 298 “Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo”, Ley No. 306 “Ley de Incentivos para la Industria Turística” sus Reglamentos y demás disposiciones vigentes.

**Artículo 31.-** Este Reglamento no limita los derechos de los consumidores regulados de conformidad a la Ley de Defensa de los Consumidores y su Reglamento.

**Artículo 32.-** Cualquier disposición normativa que se oponga al presente Reglamento queda derogada.

**Artículo 33.-** El presente Reglamento deroga el Reglamento de las Agencias y Operadoras de Viajes, publicado en “La Gaceta”, Diario Oficial No. 185, del 9 de Agosto de 1982.

**Artículo 34.-** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en cualquier medio de difusión nacional sin perjuicio de su publicación en “La Gaceta”, Diario Oficial.

El presente Reglamento fue aprobado en la décima 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/13107

uno. **RENE 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/13107