# REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOSPEDERÍAS

**REGLAMENTO,** aprobado el 25 de julio de 2019

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 159 del 21 de agosto de 2019

## CONSEJO DIRECTIVO

## CERTIFICACIÓN

La Suscrita Secretaria del Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

## CERTIFICA:

Que en el Tomo IV del Libro de Actas del Consejo Directivo se encuentra el Acta No. 97 de la Sesión Ordinaria No. 81, efectuada a las dos y veintitrés minutos de la tarde del día once de julio del año dos mil diecinueve, la que íntegra y literalmente dice:

## Acta N°. 97

En la ciudad de Managua, a las dos y veintitrés minutos de la tarde del día once de julio del año dos mil diecinueve, reunidos en la sala de conferencias del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), con el objeto de celebrar la presente **Sesión Ordinaria No. 81,** del año dos mil diecinueve, con la asistencia de los siguientes Miembros del Consejo Directivo del INTUR: Cra. Shantanny Anasha Campbell Lewis, Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR); Sr. Leonardo Torres Céspedes, por CANTUR; Cra. Shaira Downs Morgan, Gobierno Regional Autónomo de la Costa Caribe Sur, (GRACCS); Cra. Aura Lila Mercado, Gobierno Regional Autónomo de la Costa Caribe Norte, (GRACCN); Cro. Ricardo Orozco Cruz, Ministerio de Salud, (MINSA); Cro. Jesús Bermúdez, Ministerio de Fomento Industria y Comercio, (MIFIC); Cra. Rosa Sánchez Gaitán, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, (MHCP); Cro. Amaru Ramírez, Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI); Cro. René Castellón, Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA); Cra. Justa Pérez, Ministerio de la Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, (MEFCCA); Cra. Sandra Castillo, Instituto Nicaragüense de Fomento, (INIFOM); Cro. Roger Gurdián, Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); Cro. Diputado Nasser Silwany Báez, Comisión Nacional de Turismo de la Asamblea Nacional y Cra. Elvia Estrada Secretaria del Consejo y además los siguientes funcionarios que presentarán temas específicos de la Agenda del día: Cro. Ulises Castillo, Responsable de la División Administrativa Financiera, Cra. Mara Stotti, Responsable de la Dirección de Desarrollo Turístico, en calidad de observadores Cro. Laureano Ortega Asesor de la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

Presidencia para Asuntos de Turismo y Cra. Idania Castillo Directora de Cinemateca Nacional.

Comprobado el quorum de ley, con la asistencia de 12 miembros del Consejo Directivo con voz y voto debidamente acreditados, establecido por la Ley conforme el Arto. 13 de la Ley Creadora del INTUR N° 298 y sus reformas, Ley No.495 Ley General de Turismo y sus Reformas, para efectuar esta sesión, y siendo la hora, lugar y fecha para su celebración, se declara abierta la Sesión para discusión de la siguiente agenda:

Inconducentes...

La Cra. Shantanny Anasha Campbell, introduce la sesión y ofrece una breve explicación sobre el procedimiento a seguir con la lectura del Acta de la sesión anterior y firmas de la misma, el Informe Gestión de INTUR enero a junio 2019, presentación de la Primera Feria Internacional de Turismo de Nicaragua, NICATUR y **el terna que quedó pendiente para Aprobación de la Actualización de Reglamentos de Empresas y Actividades Turísticas Existentes de Nicaragua.**

Inconducentes...

**Punto No. 4, Aprobación de la Actualización de Reglamentos Actividades Turísticas Existentes de Nicaragua.**

Inconducentes...

**Se sometió a votación y se aprobó por unanimidad.**

**Acuerdo:** Se aprueba la solicitud de Cra. Mara Stotti, Responsable de Dirección de Desarrollo Turístico de INTUR, sobre el Punto No. 4; Actualización y Creación de Reglamentos de las Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua: l. Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua, 2. Reglamento de Hospedería, 3. Reglamento de Agencias de Viajes, 4. Reglamento de Operadoras de Viajes, 5. Reglamento de Alimentos y Bebidas, 6. Reglamento sobre el Régimen de Precios, Reservas y Servicios Complementarios en Hospederías.

Inconducentes...

Leída que fue la presente Acta, la encontramos conforme la aprobamos y firmamos: Cra. Shantanny Anasha Campbell Lewis, Sr. Leonardo Tórres Céspedes; Cra. Shaira Downs Morgan; Cra. Aura Lila Mercado; Cro. Ricardo Orozco Cruz; Cro. Jesús Bermúdez; Cra. Rosa Sánchez Gaitán; Cro. Amaru Ramírez; Cro. René Castellón; Cra. Justa Pérez; Cra. Sandra Castillo; Cro. Roger Gurdián y Cra. Elvia Estrada.

Es conforme su original en fe de lo cual se extiende la presente certificación,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

compuesta de dos hojas de papel común, tamaño carta, las que rubrico, firmo y sello en la ciudad de Managua, a los veinticinco días del mes de julio de dos mil diecinueve. (f) **Elvia Estrada Rosales** Secretaria del Consejo Directivo

## REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOSPEDERÍAS

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 y su reforma Ley No. 907 "Ley de reformas a la Ley No. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" No. 163 del día 28 de agosto del año 2015,

### 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 hospedería, como son el régimen de precios y reservas, la publicidad y los requisitos en la prestación de determinados servicios complementarios.

**III**

Que producto de la inexistencia de disposiciones que definan las relaciones existentes entre las empresas de hospedería, 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**

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

## ACUERDA:

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

# REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOSPEDERÍA

## CAPÍTULO I

## Disposiciones Generales

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

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

**b) Servicios de Alojamiento:** En Hospedería Mayor se incluyen: Hoteles, Condo-Hoteles, moteles, Apartahoteles, Alojamientos en tiempo compartido y moteles; en Hospedería Menor están comprendidos los hostales familiares, albergues, cabañas y casa de huéspedes. Así mismo, se incluyen como servicios de hospedería las Casas Turísticas, habitaciones Turísticas, y paradores de Nicaragua.

**c) Tarjeta informativa:** Documento que las empresas de hospedería deberán entregar a los clientes de manera electrónica o física, 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 está facultado para pedir la misma.

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

**f) Anticipo:** Dinero que se da previo al uso del alojamiento turístico.

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

## CAPÍTULO II

## Publicidad de los precios

**Artículo 2.- De la Publicidad:** Los precios de la Empresas de hospedería deberán gozar de la máxima publicidad en los lugares donde se presten. En todo caso se

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

deberán exponer en la moneda que estimen conveniente, o su equivalente en córdobas según el cambio oficial del Banco Central de Nicaragua, 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.

En ningún caso, los establecimientos podrán cobrar a sus clientes precios superiores a los que tengan expuestos" al público.
Atendiendo a la necesidad de dar publicidad a los precios citados en el apartado anterior, cada año el INTUR publicará una guía con los precios de las unidades de alojamientos y servicios complementarios correspondientes a ese período.

**Artículo 3.-** Los precios tienen la consideración de globales. En todo caso, debe indicarse que el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el 2% por cada noche de habitación de un huésped registrado que pague una tarifa mayor a 30 dólares, se deben cobrar de manera independiente. Se prohíbe incluir montos correspondientes a propina.

**Artículo 4.- De la Tarjeta informativa:** El cliente deberá ser informado, antes de su admisión, de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente, ésta información deberá estar disponible de manera electrónica y/o física, la que deberá contener:

a) Nombre, cadena hotelera a la que corresponde 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 calendarios, documentos que estarán a disposición de los inspectores del INTUR. 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 o por cualquier otro medio electrónico, 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 informativa 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

## De la Publicidad de las Empresas de Hospedería

**Artículo 6.-** En la publicidad y documentación de las Empresas de hospedería se deberá indicar el nombre, cadena hotelera a la que corresponde, si procede, y la categoría del establecimiento, de acuerdo con la clasificación otorgada por el INTUR.

**Artículo 7.-** La publicidad por cualquier medio de comunicación que efectúen las Empresas de hospedería 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 hospedería deberá contestar, en el plazo máximo de diez (10) días calendarios, 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 hospedería deberán ponerlas a disposición de éstos en la fecha convenida.

**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 hospedería podrá exigir a los clientes que efectúe en una reserva un anticipo de precio en concepto del servicio reservado, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados. El anticipo al que se refiere consistirá como máximo por cada unidad de alojamiento, conforme a continuación se expresa:

a) Cuando la reserva se haga para una ocupación de menos de siete días, el importe correspondiente será del veinticinco por ciento (25%) del precio total de la estancia;

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

Ambos casos dependerán de las políticas de la empresa.

**Artículo 12.-** En caso que el cliente no retire la reserva notificando por teléfono o por

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

cualquier otra vía a la Empresa de hospedería dentro de un término de ocho días calendarios anteriores a la eventual fecha de ocupación de la habitación, dará lugar a la pérdida de la cantidad librada en concepto de anticipo. En caso contrario ésta cantidad deberá devolverse al cliente.

**Artículo 13.-** Cuando la reserva se efectúe para grupos de turistas, 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 hospedería 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 de turistas por medio de una Agencia u Operadora de Viajes, se aplicará lo establecido en el artículo precedente en lo que se refiere a los pactos que se hagan sobre las reservas, anticipo e indemnizaciones para con la Agencia u Operadora de Viajes y la Empresa de hospedería.

**Artículo 15.-** Cuando el cliente de una Empresa de hospedería 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 hospedería haya confirmado la reserva sin la exigencia de ningún anticipo, estará obligado a mantenerla hasta veinte horas (20:00 Hrs.) del día señalado, salvo pacto contrario.

Si el cliente ha realizado un anticipo, la Empresa de hospedería 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 turísticos haya sido abonada en su totalidad, la Empresa de hospedería estará obligada a mantener su vigencia sin ningún límite de horario; en caso contrario ésta 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 hospedería haya confirmado la reserva, quedará obligada a mantenerla vigente sin ningún límite de horario.

## 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 hospedería o en su efecto se deberá

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476

cancelar al momento de su reservación por cualquier medio electrónico; o en el momento de ser presentada el cobro o 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 hospedería, 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.

**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 hospedería.

**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 cualquier otro medio electrónico.

El responsable de la Empresa de hospedería, 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 hospedería así como los servicios en general, incluidas las comidas, si procede, deberán mantenerse en todo momento de acuerdo con la categoría que tenga establecida. Las empresas de hospedería deberán cuidar del perfecto estado de conservación y limpieza de todas sus dependencias e instalaciones y de los servicios que ofrezcan.

**Artículo 23.-** De conformidad a la Ley No. 727 "Ley para el Control del Tabaco" que prohíbe fumar en lugares públicos cerrados; 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 fumadores. Con esta finalidad se señalarán debidamente las zonas

reservadas para los fumadores.

**Artículo 24.-** Las Empresas de hospedería deberán disponer de un medio electrónico para quejas y sugerencias, así como también un Libro de quejas y sugerencias. Dichos medios deberán estar a disposición de los clientes. En el caso del libro deberá estar de manera visible en la recepción.

## CAPÍTULO VIII

## Funcionamiento de las Empresas de hospedería

**Artículo 25.- Del Precio:** El precio de las habitaciones se contará por días, de acuerdo con el número de pernoctaciones. La estadía 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 26.-** El plazo indicado en el artículo precedente, deberá constar de forma expresa en la Tarjeta de información, 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 hospedería y el cliente.

**Artículo 27.-** Las Empresas de hospedería 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

**Artículo 28.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Ley No. 495; Ley General de Turismo, reglamentos y reformas., le será aplicable el régimen de infracciones y sanciones, establecido en el Reglamento de la Ley No. 495, Ley General de Turismo.

**Artículo 29.-** Sin perjuicio de la disposición anterior, la realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades propias de las empresas de hospedería

sin estar en posesión del correspondiente Título Licencia, será considerada infracción grave y sancionada por el INTUR conforme lo establecido en el Reglamento de la Ley No. 495, Ley General de Turismo.

## CAPÍTULO X

## DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 30.-** Las Empresas de hospedería que a la fecha de la publicación oficial de este Reglamento, estuvieren prestando servicios, dispondrán de un plazo de treinta (30) días, para cumplir con los requisitos exigidos en el mismo.

**Artículo 31.-** El INTUR es el órgano competente para vigilar el cumplimiento del presente Reglamento y para dictar las disposiciones administrativas que lo complementen y que aseguren su ejecución.

**Artículo 32.-** El presente Reglamento no limita a los usuarios en caso de verse afectados a hacer uso de las disposiciones, procedimientos y sanciones contenidas en la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento.

**Artículo 33.-** Las presentes disposiciones son complementarias a la Ley No. 298, Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo y sus reformas, Ley No. 495, Ley General de Turismo y sus reformas Reglamentos y demás disposiciones vigentes.

**Artículo 34-** El incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento dará inicio al procedimiento administrativo establecido en las leyes de la materia, a la revisión de la categoría otorgada por el INTUR, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que puedan ser imputadas.

**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.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23476