

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS Y OPERADORAS DE VIAJE DE NICARAGUA

REGLAMENTO, aprobado el 26 de julio de 1982

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 185 de 09 de agosto de 1982

EL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO, en uso de las facultades que le confiere el Decreto N°. 161, publicado en “La Gaceta” Diario Oficial N°. 62 del 20 de Noviembre de 1979 y el Decreto N°. 731, publicado en “La Gaceta”, Diario Oficial N°. 117 de fecha 30 de Mayo de 1981.

DECRETA:

El siguiente

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS Y OPERADORAS DE VIAJE DE NICARAGUA

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.-SON AGENCIAS DE VIAJES las Empresas Comerciales de las personas, naturales o jurídicas, que se dediquen profesionales al ejercicio de las siguientes actividades mercantiles:

- a) Organización, promoción, ventas, y operación de giras, circuitos y excursiones a realizarse en el Territorio Nacional, con la inclusión, o sin ella, de los servicios propios de los viajes “todo incluido” o “ combinados”, debidamente autorizados por el Instituto Nicaragüense de Turismo;
- b) La información y promoción del turismo interno, con la difusión de los servicios ofrecidos;
- c) La venta de giras, circuitos y excursiones nacionales o internacionales, exclusivamente organizadas por las Operadoras de Viajes.

Además de estas actividades principales, podrán desarrollar, sub-sidiariamente, sin separación de identidad legal y ambiental, únicamente las siguientes actividades conexas, para lo cual deberán constar con la autorización de la autoridad competente, siempre y cuando de el volumen de estas operaciones no desvirtué el objeto principal de la AGENCIA DE VIAJES.

- d) La mediación en las reservaciones de habitaciones, de plazas y otros servicios; ventas de boletos para toda clase de medios de transporte y alquiler de útiles y equipos deportivos;
- e) La tramitación de pasaportes y demás documentos de viajes;
- f) La mediación en la venta de entrada para espectáculos públicos, deportivos, artísticos y culturales, cuando constituyan parte de otros servicios turísticos;
- g) La venta de guías turísticas, folletos y otros materiales promocionales autorizado por “EL INSTITUTO”,
- h) Distribución de material informativo turístico nacional, debidamente autorizado por “EL INSTITUTO”,
- i) La prestación de cualquier otro servicio que sea consecuencia de las actividades específicas de las “AGENCIAS DE VIAJES”.

Artículo 2.- Son “OPERADORAS DE VIAJES”, las Empresas que constituidas en forma de Sociedad Mercantil, prestaren lo siguientes servicios:

- a) Promoción en el exterior del turismo hacia Nicaragua, através de campañas de ventas y publicidad, bajo la aprobación de “EL INSTITUTO”,
- b) Estudio, promoción, organización y realización de giras individuales y visitas individuales o colectivas a poblaciones y a circuitos que comprenden o no los servicios turísticos propios de los comúnmente denominados viajes “todo incluido” y de excursiones, congresos, giras, eventos culturales, religiosos, deportivos e institucionales de carácter turístico nacional o internacional, para ser vendido a través de las “AGENCIAS DE VIAJES”,
- c) Prestar a los turistas en sus excursiones: recepción, asistencia, servicios de guías, intérpretes y conductores;
- d) La información y promoción turística, con la difusión de los servicios ofrecidos;
- e) Arrendamiento de vehículos para giras, excursiones o viajes de carácter turístico;
- f) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, y
- g) Realización de actividades complementarias a las ya mencionadas mediante la contratación y presentación de cualquier servicio de interés turístico.

Artículo 3. —Para los efectos de la aplicación de esto Reglamento deberá entenderse por:

- a) La Ley: Decreto No. 161 "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", del 14 de Noviembre de 1979, publicado en "La Gaceta", Diario Oficial No 62 de fecha 20 de Noviembre de 1979 y sus reformas;
- b) El Reglamento: Reglamento del Decreto Ley No. 160, del 15 de Junio de 1981, publicado en "La Gaceta", Diario Oficial No. 137 de fecha 23 de Junio de 1981;
- c) El R.E.A.T.: Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua, publicado en "La Gaceta", Diario Oficial No. 186 de fecha 19 de Agosto de 1981;
- d) EL INSTITUTO: Instituto Nicaragüense de Turismo;
- e) Las Agencias: Agencias de Viajes
- f) Las Operadoras: Operadoras de Viajes.

Artículo 4. — Las denominaciones de "Agencias" y de "Operadoras", quedan reservadas, exclusivamente a las Empresas a que se refieren, los artículos uno (1) y dos (2) de este Reglamento.

Artículo 5. — EL INSTITUTO, autorizará el funcionamiento de las "Agencias", y de las "Operadoras", les fijará las garantías que deban constituir y vigilará su correcta operación.

Artículo 6. — Las "Agencias" y las Operadoras", procurarán exaltar los valores de nuestra nacionalidad, principalmente en la Independencia, en la Paz y en la Justicia.

Artículo 7.—La autorización que el INSTITUTO, concediere para Operar una "AGENCIA" o una "OPERADORA", es intransferible y, en consecuencia, no podrá ser traspasada, cedida, vendida, arrendada o aportada en sociedad sin su aprobación previa.

Capítulo II

Prohibiciones:

Artículo 8. —Las "AGENCIAS" y las "OPERADORAS" no podrán, por ningún motivo, ejercer en sus locales actividades diferentes a las relacionadas con viajes y promoción turística, ni utilizar la misma denominación comercial para otros fines, ajenos al turismo.

Artículo 9. —Las Empresas que operaren como agentes generales transportistas, cuyas líneas de itinerarios regulares tocaren en Nicaragua, no podrán operar, simultáneamente, con la misma denominación comercial o en el mismo local que una "AGENCIA" o una "OPERADORA".

Capítulo III

Obligaciones:

Artículo 10. — Las "AGENCIAS" y las "OPERADORAS", estarán obligadas a:

- a) Cumplir con la ley, el R. E. A. T., el Reglamento y demás disposiciones administrativas;
- b) Prestar sus servicios con la debida eficiencia, en beneficio del usuario;
- c) Aplicar estrictamente las tarifas que para turismo interno, receptivo y emisor haya autorizado "EL INSTITUTO";
- d) Realizar propaganda turística y difusión de material informativo y otros, para facilitar los desplazamientos o recreación del turista;
- e) Cumplir en todas sus partes, los Convenios que celebraren con sus clientes;
- f) Promover el turismo interno y el receptivo;
- g) Otorgar las garantías que les fijare EL INSTITUTO;
- h) Tener oficinas adecuadas y permanentes en el lugar en que estén domiciliadas;
- i) Notificar al INSTITUTO cualquier cambio de domicilio;
- j) Extender recibos, indicando los servicios que se contrataren y el precio pagado;
- k) Proporcionar los informes que, por escrito, les solicite el INSTITUTO sobre sus actividades y atender las citas que éste les hiciere, durante el ejercicio de sus funciones; y
- l) Cumplir con las demás obligaciones que les fijaren las leyes y Reglamentos, así como las disposiciones, tanto del INSTITUTO como de las otras autoridades competentes.

Capítulo IV

De la Autorización Para Operar:

Artículo 11. — Ninguna "Agencia" u "Operadora" podrán anunciarse, ofrecer sus servicios y prestarlos, si no hubiesen obtenido la correspondiente Autorización para Operar.

Artículo 12. — Para obtener la Autorización para Operar las "Agencias" y las "Operadoras" deberán presentar al INSTITUTO, solicitud escrita en papel sellado de

ley, la que deberá contener, además de los requisitos establecidos en los artículos 18 y 19 del R. E. A. T., en lo que fuere aplicable, los siguientes:

- a) Acreditar un Capital invertido, en equipos de operación (vehículos automotores y mobiliarios), de Dos Millones de Córdoba (C\$2,000.000.00) para las "OPERADORAS" y de Doscientos Cincuenta Mil Córdoba (C\$250,000.00) para cada una de las "AGENCIAS" y, por cada Sucursal de éstas últimas, deberá aumentarse el capital en Cincuenta Mil Córdoba (C\$50,000.00);
- b) 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;
- c) Presentar copia del nombramiento del Responsable Ejecutivo de la "AGENCIA" o de la "OPERADORA"; certificado del Registro de la Propiedad Industrial que acredite haberse inscrito su Nombre Comercial; Certificado del Registro Único del Contribuyente, Solvencia Fiscal y Municipal;
- e) Cualquier otro documento o información que sea requerido por "EL INSTITUTO".

Artículo 13. —Las "AGENCIAS" y las "OPERADORAS", además de los requisitos señalados en el artículo anterior, deberán presentar a "EL INSTITUTO" los siguientes documentos:

- a) La planificación y programación de circuitos y servicios básicos, con sus respectivas tarifas, las que deberán ser aprobadas por "EL INSTITUTO";
- b) El Certificado de la Fianza, en la cuantía y forma prevista por el presente Reglamento;
- c) Copia del nombramiento del gerente y representante legal de la "AGENCIA" o de la "OPERADORA", y
- d) Nómina y Currículum Vitae del personal y Directores, Titulación y Contratos con los mismos.

Artículo 14. —Al resolver sobre la solicitud de una autorización para operar una "AGENCIA", o una "OPERADORA", "EL INSTITUTO" tendrá plena facultad para apreciar las pruebas y atestados recibidos del interesado y considerará, como factor predominante de su decisión, el índice de saturación de servicios, para lo que podrá oír el criterio de las líneas de transporte internacional y de los hoteleros establecidos.

Artículo 15.—La autorización para operar se expedirá en un formato especial elaborado por "EL INSTITUTO".

Artículo 16. —Una vez presentada la solicitud con la correspondiente documentación, EL INSTITUTO realizará inspección en el local donde operará la "AGENCIA" o la "OPERADORA", con el fin de comprobar si reúnen las condiciones apropiadas para su funcionamiento.

Artículo 17.—EL INSTITUTO podrá hacer, en cualquier tiempo, inspecciones a las "Agencias" y a las "Operadoras" y, si hubiesen variado las condiciones que sirvieron de base para el otorgamiento de la Autorización para Operar, procederá a aplicar las medidas previstas en el artículo 44 del R. E. A. T.

Artículo 18. —La Autorización para Operar deberá exhibirse en las "Agencias" y en las "Operadoras" obligatoriamente, y en lugar visibles de sus oficinas y, si las primeras contaren con sucursales, deberán igualmente exhibir, en cada una de ellas, su autorización de apertura.

Artículo 19. —En los impresos, papelería, anuncios y propaganda que utilizaren las "Agencias" y las "Operadoras", constará el nombre comercial de las mismas y el número de la Autorización para Operar, otorgado por EL INSTITUTO.

Artículo 20. —De conformidad con lo previsto en el artículo 34 del R. E. A. T., las "Agencias" y las "Operadoras", estarán obligadas a mantener un Libro Oficial de Reclamaciones, a disposición de sus clientes.

Artículo 21. —Las "Agencias" y las "Operadoras", no podrán cambiar ni modificar circunstancia alguna sobre las actividades que hayan servicio de base para su clasificación, sin la autorización previa de EL INSTITUTO.

Capítulo V

Del Ejercicio de las Actividades Correspondientes a las Agencias y Operadoras de Viajes

Artículo 22.—Las "Agencias", "Operadoras" y sucursales deberán constar con la documentación necesaria para proveer al público información sobre transporte, itinerarios, horarios, alojamiento, vías de comunicación y, en general todo cuanto pueda ser de interés para el viajero, así como indicar en los programas las tarifas, tasas de servicio e impuestos que deberá pagar el usuario.

Artículo 23. —Las "Agencias" y las "Operadoras" solo podrán utilizar los servicios de guías de turismo autorizados por el INSTITUTO. En casos excepcionales, podrán utilizar personas habilitadas como Guías de Turistas, pero sujetándose a las recomendaciones que les fuesen dadas por el INSTITUTO.

Artículo 24. —Las "Agencias" y las "Operadoras" proporcionarán al INSTITUTO los informes que, por escrito, les solicitase.

Artículo 25. —Las "Agencias", entregarán a los compradores los boletos de transporte y servicios con una constancia de lo contratado y del precio pagado.

Artículo 26. —Las "Agencias", las "Operadoras" y sus sucursales comunicarán al INSTITUTO cualquier cambio o modificación en su organización, dirección, sede o denominación.

Artículo 27. —Cuando las "Agencias" o las "Operadoras" provean asistencia y servicios especiales o extraordinarios para la comodidad de los viajeros turistas en giras, excursiones o similares, organizados y promovidos por ellas, podrán incluir en sus facturas los recargos correspondientes sobre la tarifa oficial.

Artículo 28. —Todo proyecto de gira, excursiones o similares deberá ser presentado al INSTITUTO para su autorización y registro, debiendo señalarse en el programa los siguientes datos:

- a) Destino e itinerario;
- b) Fecha de salida y regreso;
- c) Nombre y categoría de los establecimientos de alojamientos y régimen alimenticio;
- d) Medios de transporte;
- e) Demás servicios que incluye;
- f) Precio de venta al público;
- g) Condiciones generales tales como: Responsabilidades, formas de pagos, condiciones de reservaciones, recargos extras, anulaciones y otras.

EL INSTITUTO, registrará los proyectos dentro del tercer día hábil siguiente a su presentación, asignándole un número; el cual deberá aparecer en toda promoción o publicidad acompañado del número de la autorización para Operar.

Artículo 29. —EL INSTITUTO, podrá establecer los porcentajes de promoción de excursiones o giras, nacionales o internacionales que las "Agencias" o las "Operadoras" deberán hacer en Nicaragua.

Artículo 30. —Cuando las "Agencias" o las "Operadoras", cancelaren cualquier viaje tipo "paquete", para turismo al interior y/o exterior del país, deberán ajustarse a las condiciones particulares consignadas en el folleto o convenio respectivo, aprobado o aceptado por EL INSTITUTO.

Artículo 31. —Las "Agendas" y las "Operadoras", deberán establecer en el folleto o

convenio respectivo, las cláusulas que regulen aquellas situaciones en que el usuario, por caso fortuito o fuerza mayor, desistiere de un viaje contratado.

Artículo 32. —Si la "Agencia" o la "Operadora", tuvieren que desistir, por las mismas causas del Arto, anterior, y lo comprobare EL INSTITUTO, podrá cancelarse la excursión o viaje y la "Agencia" o la "Operadora" notificará a los interesados personalmente o por medio de un diario de circulación nacional, reintegrándoles las sumas que éstos les hubiesen anticipado.

Artículo 33. —Las "Agencias" y las "Operadoras", deberán presentar anualmente al INSTITUTO los siguientes documentos:

- a) Solvencia Fiscal y Municipal;
- b) Comprobante de haber cancelado las multas que, por incumplimiento del presente Reglamento, le hubieren sido impuestas;
- c) Constancia de haber cumplido con las garantías exigidas por el INSTITUTO, conforme lo dispuesto en el Capítulo VII del presente Reglamento;
- d) Relación de las excursiones o giras nacionales o internacionales efectuadas en su período.

Artículo 34. —Las "Agencias" y las "Operadoras", no podrán usar denominaciones iguales o semejantes a las ya autorizadas, para evitar confusiones.

Artículo 35. —EL INSTITUTO podrá establecer, para el mejor servicio y control turístico, un límite para el número de Agencias y/o Operadoras. Dicho límite podrá variarse, según las necesidades de la actividad turística.

Capítulo VI De las Sucursales

Artículo 36. —Las "Agencias" podrán establecer sucursales, previa autorización del INSTITUTO.

Artículo 37. —Para la obtención de la Autorización para Operar, las sucursales de las "Agencias", deberán cumplir con los mismos requisitos exigidos por el presente Reglamento para las "Agencias" principales, en lo que les fuere aplicable.

Artículo 38. —Las "Agencias" o las "Operadoras", extranjeras que acrediten su condición profesional con arreglo a las disposiciones de su país, y que, a juicio de EL INSTITUTO, ofrecieran reconocida solvencia moral, y económica, podrán establecer delegaciones en Nicaragua, para atender a sus propios clientes, previa autorización de "EL INSTITUTO", siempre y cuando sea provechosa para la economía nacional y no

contradiga el Plan General de Inversiones.

Capítulo VII

Fianza o Garantía:

Artículo 39. —El cumplimiento de las obligaciones para con los usuarios, de parte de una "Agencia" o de una "Operadora" deberá estar permanentemente garantizado por:

- a) Fianza o garantía otorgada a favor de EL INSTITUTO;
- b) Póliza de seguros contra accidentes que cubra riesgos de muerte, invalidez y asistencia médica.

Artículo 40. —La cuantía de la fianza establecida en el artículo anterior será de Cincuenta Mil Córdoba (C\$ 50,000.00), cuando se vaya a establecer la "Agencia" en la Capital de la República, de Veinte Mil Córdobas (C\$20,000.00), en cualquier otra parte del territorio nacional y de Ciento Cincuenta Mil Córdobas ((C\$ 150,000.00), para las "Operadoras".

Artículo 41. —En caso de cancelación de la Autorización para Operar, la fianza se mantendrá vigente por un plazo de 90 días contados desde la fecha del acuerdo de cancelación. Si apareciere juicio o reclamación, la fianza deberá mantenerse hasta la ejecución o cumplimiento del fallo definitivo.

Artículo 42. —Las "Agencias" y las "Operadoras" harán su propaganda, publicidad y promoción, ateniéndose estrictamente a los precios, términos, fecha y condiciones que hayan sido aprobados por EL INSTITUTO.

Artículo 43. —Para facilitar las relaciones, el INSTITUTO, mantendrá informadas a las dependencias gubernamentales y a las asociaciones nacionales profesionales, vinculadas directa o indirectamente con la actividad turística, sobre las operaciones de las Agencias y de las Operadoras.

Artículo 44. —Ninguna persona, natural o jurídica, podrá ejercer actividades en el comercio de viajes y de promoción turística, sin el previo cumplimiento de las condiciones y formalidades establecidas en este Reglamento.

Artículo 45. —EL INSTITUTO formará y mantendrá actualizados los expedientes de todas y cada una de las Agencias y de las Operadoras.

Capítulo VIII

Sanciones Administrativas:

Artículo 46. —El incumplimiento de las obligaciones que este Reglamento impone a las "Agencias" y las "Operadoras" dará lugar a que el INSTITUTO, aplique las

sanciones establecidas en la Ley y en EL R.E.A.T.

Capítulo IX

Disposiciones Finales

Artículo 47. —Todo vehículo de turismo utilizado por las "Agencias" u "Operadoras", en sus labores comerciales, deberá registrarse en EL INSTITUTO, el cual lo proveerá de un distintivo.

Estos vehículos deberán emplearse únicamente en el transporte de turistas y deben estar equipados conforme lo que establezca EL INSTITUTO.

Cuando la "Agencia" o la "Operadora" no cuente con vehículos propios o de suficiente capacidad para realizar determinada excursión, podrá contratar servicios especiales a empresas de transporte establecidas, cuyos vehículos deberán estar equipados convenientemente para tal servicio, debiendo someterse a inspección previa del INSTITUTO, para obtener la correspondiente autorización.

Artículo 48. — (TRANSITORIO)—Las "Agencias" y las "Operadoras" que, a la fecha de la publicación oficial de este Reglamento, estuvieren prestando servicios, dispondrán de un plazo de sesenta (60) días improrrogables, para cumplir con los requisitos exigidos en el mismo.

Artículo 49. —EL INSTITUTO, es el Órgano Oficial para vigilar por el cumplimiento del presente Reglamento y para dictar las disposiciones administrativas que lo complementen y que aseguren su cabal ejecución.

Artículo 50. —Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley, El Reglamento y del R.E.A.T.

Artículo 51. —El presente Reglamento entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en "La Gaceta", Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, a los veinte y seis días del mes de Julio de mil novecientos ochenta y dos. —"**Año de la Unidad Frente a la Agresión**".— (f) **Herty Lewites Rodríguez**, Ministro-Director.