

**Dec. No. 815-03 que aprueba el Reglamento de Clasificación y Normas de las Agencias de Viajes.**

**HIPOLITO MEJIA**  
**Presidente de la República Dominicana**

**NUMERO: 815-03**

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Orgánica de Turismo otorga competencia a la Secretaría de Estado de Turismo para autorizar, reglamentar, controlar las personas y empresas que ofrecen servicios turísticos y que se consideran como integrantes de la organización nacional de turismo;

**CONSIDERANDO:** Que es necesario reglamentar los servicios que prestan las agencias de viajes y operadores de turismo;

**VISTA** la Ley Orgánica de Turismo de la República Dominicana No. 541, del 31 de diciembre de 1969, modificada por la Ley No. 84 en su Artículo 4, de fecha 26 de diciembre de 1979;

En el ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

## **REGLAMENTO DE CLASIFICACION Y NORMAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**

### **CAPITULO I** **Disposiciones Generales**

**ARTICULO 1.-** Para los fines del presente reglamento, se consideran Agencias de Viaje y Turismo las personas jurídicas que, estando en posesión de la licencia y/o autorización expedida por la Secretaría de Estado de Turismo, se dediquen de modo profesional a ejercer actividades mercantiles de intermediación entre los productores de servicios y el público en general.

**ARTICULO 2.-** La denominación de Agencias de Viajes queda reservada, exclusivamente, a las personas definidas en el artículo anterior. En consecuencia, los términos “Viaje o Viajes” sólo podrán ser utilizados por quienes tengan la condición legal de Agencias de Viajes como todo o parte del título que identifique la empresa y/o sus actividades. Igualmente, las Agencias de Viajes no podrán usar en los referidos títulos los términos “turismo o turísticos”, salvo las Agencias Operadoras de Turismo.

**ARTICULO 3.-** La Secretaría de Estado de Turismo está facultada para realizar de oficio el cambio de nombre de aquellas Agencias de Viajes que no respondan fielmente a sus actividades, o que se estime puedan crear confusión al usuario, debiendo notificar a la Secretaría de Industria y Comercio para los fines de lugar.

**ARTICULO 4.-** Se declaran permisibles las actividades propias de las empresas de Agencias de Viajes, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de su ejercicio por cualquier persona como al lugar en que puedan instalarse sus establecimientos, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos que se proveen en el presente reglamento.

## **CAPITULO II**

### **Clasificación de las Agencias**

**ARTICULO 5.-** En razón de las funciones especializadas que realicen, las agencias de viajes serán clasificadas en categorías:

- a) Agencias de Viajes Mayoristas;
- b) Agencias de Viajes Reservas y Pasajes;
- c) Agencias Operadoras de Turismo – se sub-clasificarán en:
  - 1) Agencia operadora de turismo receptivo y emisivo;
  - 2) Agencia operadora de turismo local y/o doméstico.

**PARRAFO.-** Las agencias operadoras de turismo local, cumplirán con los requisitos especificados en el capítulo III, Artículo 11 del presente reglamento. Las funciones que le son propias serán las especificadas en el capítulo II, Artículo 7, exceptuando los acápites h, i y k.

**ARTICULO 6.-** Son consideradas Agencias de Viajes Mayoristas, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que les son propias:

- a) Promover, organizar y vender planes turísticos y espacios aéreos, según lo define su propia naturaleza, para ser operados o ejecutados con exclusividad por las agencias de viajes, reservas y pasajes y las agencias operadoras de turismo.
- b) Preparar, organizar, promover y vender planes turísticos para ser operados o ejecutados fuera del país por sus propias organizaciones o por sus corresponsales, pero bajo su responsabilidad;

- c) La mediación en la venta de boletos y reservas de plazas en toda clase de medios de transporte;
- d) La reserva y venta de habitaciones y servicios en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos;
- e) La organización, venta y realización de servicios combinados, incluyendo la recepción, asistencia y traslado de los clientes;
- f) La actualización por delegación y correspondencia de otras agencias nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, y a la clientela de ésta, de cualesquiera de los servicios enumerados en el presente artículo;
- g) Información turística de difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horarios, mapas, etc., siempre dentro del mismo local de la agencia, nunca en establecimientos independientes;
- h) Expedición y venta a favor de los clientes o usuarios de los servicios, pólizas de seguro viajero, de pérdida o deterioro de equipaje u otros que den cobertura a los riesgos derivados de los viajes.
- i) Formalización a favor de pólizas de seguros de pérdida o deterioro de equipajes u otros que cubran los riesgos derivados de los viajes;
- j) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo;
- k) Otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

**ARTICULO 7.-** Son consideradas Agencias Operadoras de Turismo, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que les son propias:

- a) Operar dentro del país planes turísticos que hayan sido programados por las Agencias Mayoristas, o por ellas mismas;
- b) Darles la debida asistencia especializada al viajero y al turista, según la define su propia naturaleza;
- c) Prestar y/o facilitar el servicio de transporte exclusivamente turístico;
- d) Distribuir gratuitamente al público material de información turística dentro y fuera del país;

- e) Reservar habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros, restaurantes, griles y en general entidades que presten servicios turísticos;
- f) La mediación en la venta de boletos entre agencias de viajes y el cliente, así como reservas de plaza en medios de transportes calificados para tales fines;
- g) La reserva y venta de habitaciones y servicios en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos;
- h) La organización, venta y realización de servicios combinados, incluyendo la recepción, asistencia y traslado de los clientes;
- i) La actuación, por delegación y corresponsalía de otras agencias nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, y a la clientela de ésta, de cualesquiera de los servicios enumerados en el presente artículo;
- j) Información turística de difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horarios, mapas, etc., siempre dentro del mismo local de la agencia, nunca en establecimientos independientes;
- k) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte relacionado con los boletos de transporte por ellos emitidos o vendidos;
- l) Expedición y venta a favor de los clientes o usuarios de los servicios, de pólizas de seguro viajero, de pérdida o deterioro de equipaje u otros que den cobertura a los riesgos derivados de los viajes
- m) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo;
- n) Otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

**ARTICULO 8.-** Son consideradas Agencias de Reservas y Pasajes, las empresas comerciales cuyo objeto consiste en promover el turismo, mediante el cumplimiento de las siguientes funciones que les son propias;

- a) Reservar y vender pasajes nacionales e internacionales para cualquier medio de transporte;
- b) Reservar y vender programas y planes turísticos elaborados por las Mayoristas y Tour Operadoras, operados por estas últimas.
- c) Reservar habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros, restaurantes, griles y similares, y en general en entidades que presten servicios turísticos;

- d) Facilitar y/o prestar la debida asistencia especializada al viajero, turista o usuario, conforme a sus requerimientos
- e) Difusión de material de información y promoción turística, así como la venta de guías turísticos y de transporte, horarios, mapas, etc., siempre dentro del mismo local de la Agencia, nunca en establecimientos independientes;
- f) Otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo.

**ARTICULO 9.-** Las Agencias de Viajes u Operadores extranjeros que acrediten su condición profesional de acuerdo con las disposiciones de su país, y que, a juicio de la Secretaría de Estado de Turismo ofrezcan reconocida solvencia profesional, moral y económica y deseen realizar actividades en el país, deberán hacerse representar por una agencia local y previo cumplimiento de todos los requisitos previstos en el presente reglamento.

**ARTICULO 10.-** Las Agencias de Viajes serán en todo caso, responsables del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el ejercicio de sus actividades. En las intervenciones conjuntas con otras agencias nacionales o extranjeras, la responsabilidad exigible tendrá carácter mancomunado o solidario.

**PARRAFO.-** Las Agencias nacionales que prestan asistencia a clientes de tour operadores extranjeros, deberán poner en conocimiento a la SECTUR, depositando contrato, acuerdo o cualquier documento que demuestre que las actividades la realizan mancomunadamente incluyendo el logo y emblema de la compañía representada.

### **CAPITULO III**

#### **Procedimiento para la Obtención de Autorización para Operar Agencia de Viajes, Reservaciones y Pasajes, Agencias Mayoristas y Tour Operadores**

**ARTICULO 11.-** Las Agencias de Viajes, Reservaciones y Pasajes, Agencias Mayoristas, Agencias Operadoras de Turismo, deberán solicitar a la SECTUR, para ejercer su actividad como tales los documentos siguientes, los cuales podrían ser modificados cuando la Secretaría lo estime prudente:

- a) Dirigir una carta al Secretario de Estado de Turismo, indicando el nombre de la Compañía que desea operar, actividad a la cual se dedicará, ubicación del centro de operación, número de teléfono de la compañía en caso de poseerlo en su defecto del solicitante.
- b) Constitución de una compañía organizada bajo las leyes de la República Dominicana con un capital suscrito y pagado de por lo menos RD\$500,000.00.

- c) Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral de los (7) principales accionistas. En caso de ser extranjeros, fotocopia del pasaporte y residencia. De no poseer la residencia se admitirá con carácter temporal la visa de negocios emitida para tales efectos por las autoridades correspondientes.
- d) Certificado de Buena Conducta de los tres (3) principales accionistas expedido por la Policía Nacional vigente al momento del depósito.
- e) Certificado de No Delincuencia de los tres (3) principales accionistas expedido por la Procuraduría Fiscal del distrito Judicial correspondiente.
- f) Tres referencias personales del presidente de la Compañía.
- g) Fotocopia del Certificado de Registro de Nombre Comercial, expedido por la Secretaría de Estado de Industria y Comercio. En caso de no poseerlo, copia de la carta de solicitud de Registro Definitivo adjuntando la disponibilidad del nombre Comercial, así como la factura por concepto del pago correspondiente a la emisión del certificado definitivo de nombre comercial.
- h) Fotocopia del registro mercantil, expedido por la cámara de comercio y producción correspondiente.
- i) Legajo, completo de la constitución de la compañía debidamente registrada:
- j) Fotocopia del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- k) Referencia bancaria que acredite la solvencia de la compañía o de los tres (3) principales accionistas.
- l) Certificado de título o contrato de arrendamiento o permiso de uso debidamente legalizado por las autoridades correspondientes.
- m) Constituir póliza de responsabilidad civil, por un monto no menor a Setecientos Mil Pesos Dominicanos (RD\$700,000.00), para las Agencias de Reservaciones y Venta de Pasajes, Novecientos Cincuenta Mil de Pesos Dominicanos (RD\$950,000.00), para las Agencias Mayoristas y Un Millón Quinientos Mil Pesos Dominicanos (RD\$1,500,000.00), para las Agencias Tour Operadoras, que cubran los riesgos de explotación del negocio, Riesgos a través de terceros y por daños corporales, materiales (predios y operaciones).
- n) Constituir fianza de garantía que cubra los riesgos de posibles cancelaciones e inejecuciones del contrato equivalente a un monto no menor de Trescientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$350,000.00), para Agencias de Viajes, Reservaciones y Pasajes; de Quinientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$550,000.00), para las Agencias Mayoristas y de

---

Setecientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$750,000.00), para las Agencias Tour Operadoras de Turismo.

- o) Contar con personal calificado de tráfico aéreo, que posea el carnet vigente correspondiente emitido por la Sector.
- p) Presentar planes y programas de excursiones (Para los Tour Operadores Receptivos).
- q) Publicación en un diario de circulación nacional, durante tres (3) días consecutivos de la constancia de haber presentado a la SECTUR, la solicitud de la licencia de operaciones correspondiente.
- r) Un (1) juego de sellos de Impuestos Internos por valor de RD\$16.00.
- s) Dar fiel y estricto cumplimiento a la Ley No. 80-99 sobre depósito de documentos, recibo de pago por el valor actual dispuesto por la DGII.
- t) Recibo de compra por concepto de libro verde de inspección.
- u) Visto bueno inspección realizada por los inspectores de Turismo. Los locales deben ser utilizados exclusivamente para el establecimiento de la agencias de viajes y operadores, y si forman de otra dependencia, deberán estar individualizado. Se les permite vender servicios comisionables.
- v) Pago a la SECTUR por concepto de emisión licencia de operación:
  - 1. Agencia de Viajes Mayoristas, RD\$30,000.00;
  - 2. Agencias de Viajes Reservaciones y Pasajes Minoristas, RD\$20,000.00;
  - 3. Agencias Operadoras de Turismo, RD\$30,000.00.

#### **CAPITULO IV**

#### **Normas Sobre el Funcionamiento de las Agencias de Viajes y Operadores de Turismo**

**ARTICULO 12.-** La autorización emitida por la Secretaría de Estado de Turismo, tendrá la duración de cuatro (4) años, con la obligación de que sea renovada por igual período a solicitud de la parte interesada, o podrán modificarse los términos previo cumplimiento de los requerimientos establecidos.

**PARRAFO.-** A la entrega de cada resolución renovada se le estampará un sello gomígrafo que especificará la fecha de vencimiento, así como a la licencia vencida, la cual permanecerá con el propietario.

**ARTICULO 13.-** Todos los anuncios de viajes, excepto los de servicios de líneas regulares de transporte de viajeros, deberán expresar el nombre de la Agencia de Viajes y Operadores de Turismo que los organice.

**ARTICULO 14.-** Las agencias de viajes reservaciones y turismo en todas su modalidades exceptuando a las mayoristas de manera exclusiva, deberán exhibir en la entrada principal y a la vista del público, una placa previamente autorizada por la Secretaría de Estado de Turismo, que indique el nombre de la Agencia, y debajo, el número de licencia y/o autorización de operación expedida por SECTUR. La elaboración y costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

**ARTICULO 15.-** El diseño del modelo estándar de la placa será elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo, y contará con el logo de la institución oficial.

**ARTICULO 16.-** En todo el material impreso, papel timbrado, sobres, tarjetas de presentación, sobres manilas u otros, así como el publicitario, realizado por la agencia de viajes y turismo, deberá indicar el número de la licencia y/o autorización otorgado por la Secretaría de Estado de Turismo, en el momento de su aprobación, para el inicio de sus operaciones.

**ARTICULO 17.-** Las agencias de viajes, reservaciones y pasajes, agencias mayoristas, agencias operadoras de Turismo, deberán solicitar a la SECTUR, autorización para renovar anualmente licencia de operación mediante los siguientes documentos:

1. Dirigir una carta al Secretario de Estado de Turismo, indicando el nombre de la compañía que esta operando, actividad a la cual se dedica, ubicación del centro de operación, número de teléfono de la compañía en caso de poseerlo o en su defecto del solicitante;
2. Copia de la última Asamblea General Ordinaria Anual de la compañía en la que se designe los últimos miembros del Consejo de Administración / directores;
3. Copia de la Asamblea General Extraordinaria en la que hayan conocido y aprobado las modificaciones en caso de haberse producido, a saber, aumento de capital, cambio de domicilio, cambio de nombre;
4. Copia del Título de propiedad o en su defecto, contrato de arrendamiento del local para los casos en que este haya vencido, debidamente legalizado por notario público. La firma del notario deberá igualmente legalizarse por ante la Procuraduría General de la República;

5. Renovación de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil vigente, por un monto no menor a Setecientos Mil Pesos Dominicanos (RD\$700,000.00), para las Agencias de Viajes Reservas y Venta de Pasajes, Novecientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$950,000.00), para las Agencias Mayoristas y Un Millón Quinientos Mil Pesos Dominicanos (RD\$1,500,000.00), para las Agencias Tour Operadoras, que cubra los riesgos de Explotación del negocio, Riesgos a través de terceros y por Daños corporales, materiales (predios y operaciones);
6. Renovación de la Fianza de Garantía vigente que cubra los riesgos de posibles cancelaciones e inejecuciones del contrato equivalente a un monto no menor de Trescientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$350,000.00) para las Agencias de Viajes, Reservas y Pasajes, de Quinientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$550,000.00) para las Agencias de Viajes Mayoristas, y de Setecientos Cincuenta Mil Pesos Dominicanos (RD\$750,000.00) para las Agencias Tour Operadoras de Turismo;
7. Renovación Carnet de Tráfico Aéreo vigente, a la firma del Sr. Secretario;
8. Declaración Jurada de impuestos y/o Recibo de pago de Impuestos al cierre del ejercicio fiscal;
9. Visto bueno de la inspección;
10. Juego de sellos por valor de RD\$16.00;
11. Recibo de pago (DGII), Ley 80-99;
12. Pago a SECTUR por concepto de renovación Licencia de Operación:
  - a) Agencias de Viajes Mayoristas RD\$5,000.00, cada cuatro (4) años.
  - b) Agencias de Viajes Reservas y Pasajes Minoristas RD\$5,000.00, cada cuatro (4) años.
  - c) Agencias Operadoras de Turismo RD\$10,000.00, cada cuatro (4) años.

**ARTICULO 18.-** Todas las empresas que decidieran abrir una sucursal, previamente deberá solicitar a la SECTUR, la autorización para operar sometándose a los requisitos existentes en tal sentido.

**PARRAFO.-** Las licencias de la oficina principal debe estar al día, al momento de solicitud para sucursal, así como otras sucursales autorizadas, si existieran.

**ARTICULO 19.-** Las agencias de viajes y turismo podrán operar previa autorización de la SECTUR, en la dirección deseada sin tomar en cuenta la distancia existente con relación a otra agencia de viajes reglamentada, siempre y cuando los nombres de las mismas no guarden ninguna similitud.

**ARTICULO 20.-** A nivel nacional, se prohíbe operar punto de ventas de excursiones en casetas, playas, escritorios, etc., así como la venta ambulante de servicios turísticos, en franca violación al derecho de esparcimiento y recreación de los visitantes a nuestros polos turísticos.

**ARTICULO 21.-** Las Agencias operadoras de turismo receptivo y emisor, deberán enviar un listado de sus guías autorizados por la SECTUR, y representantes de los cuales el 60% deben ser nacionales dominicanos que trabajen al servicio de su empresa; anexar Carnet de guía turístico y copia de cédula para los dominicanos, copia de residencia para los extranjeros, especificando aquellos que trabajan en los diferentes aeropuertos y puertos del país.

**PARRAFO.-** Es obligación de las Agencias operadoras de Turismo, utilizar guías turísticos autorizados en cada una de sus excursiones, los cuales deben identificarse ante las personas a quien ofrece sus servicios y ante cualquier autoridad civil o militar cuando sean requeridos.

**ARTICULO 22.-** Las Agencia de Viajes y Operadores de Turismo, podrán cobrar por los servicios sueltos que presten a sus clientes, mas el precio que tales servicios tengan señalados y los gastos aplicables a su gestión.

**ARTICULO 23.-** Tratándose de viajes programados y colectivos, la Agencia y Operador deberá confeccionar y poner a disposición del público el proyecto y oferta pertinentes, haciendo constar en éstos, de forma detallada, el número de participantes y todas las demás condiciones, precios, medios de transporte que se utilizan, indicando sus características y la categoría de las plazas a ocupar en los mismos. Figurará, asimismo, una relación nominal, con indicación de categoría, de los alojamientos a utilizar y demás circunstancias inherentes al viaje, incluyendo las excursiones opcionales con indicación de sus precios y número mínimo de participantes.

**ARTICULO 24.-** En todos los servicios, las Agencia de Viajes u Operadores de Turismo, podrán exigir de sus clientes la entrega de un depósito o el pago total de acuerdo a la naturaleza del servicio.

**ARTICULO 25.-** La contratación de Agencia de Viajes u Operadores de Turismo con las empresas hoteleras y de alojamiento turístico radicadas en el país, cualquiera que sea su nacionalidad, se ajustará necesariamente a las normas establecidas en este reglamento y disposiciones reglamentarias.

**ARTICULO 26.-** Los servicios prestados por la empresa hotelera a los viajeros, clientes de una Agencia de Viajes u Operadores, tanto si se trata de viajeros individuales como de grupos, serán de la misma calidad que los habitualmente prestados a los clientes.

**ARTICULO 27.-** Los contratos entre las empresas hoteleras de alojamientos turísticos en general y Agencias de Viajes y Operadores, pueden efectuarse en régimen individual o de grupo.

**PARRAFO I.-** Son contratos en régimen individual los que se efectúan para un máximo de catorce personas.

**PARRAFO II.-** Son contratos en régimen de grupo los que se efectúan para más de catorce personas.

**ARTICULO 28.-** Toda petición de reserva para grupo de ser aceptada, deberá confirmarse en documento escrito, en el que se indique, con toda precisión, los precios concertados y las condiciones establecidas.

**ARTICULO 29.-** La empresa hotelera o de alojamiento turístico contestará la petición de reserva en un plazo máximo de tres (3) días, contados a partir de la recepción de la solicitud escrita. Cuando la Agencia u Operador utilice el sistema de respuesta pagada y la petición se haya efectuado por télex, fax o medios electrónicos, el plazo será de veinticuatro (24) horas.

**PARRAFO.-** En la aceptación de reserva, la empresa hotelera o de alojamiento turístico, habrá de especificar claramente su duración, los servicios que comprende, y el importe de estancia.

**ARTICULO 30.-** La empresa hotelera o de alojamiento turístico puede exigir un depósito de garantía. Dicho depósito en este caso, no podrá exceder del importe de una noche de estancia.

**PARRAFO.-** En este caso la reserva no se convertirá en definitiva hasta tanto no se acredite haber efectuado el depósito.

**ARTICULO 31.-** Cualquier contrato de alojamiento turístico da lugar al pago por la empresa hotelera a la Agencia de Viajes u Operador de una comisión sobre el precio de todos los servicios contratados, excepción hecha de que el acuerdo entre ambas se haya pactado sobre la base de precios especiales o tarifas netas.

**PARRAFO I.-** La empresa hotelera o de alojamiento turístico, al facturar, deducirá el importe total de la factura el valor de la comisión devengada.

**PARRAFO II.-** Cuando el cliente enviado por una Agencia u Operador pague la factura directamente, la empresa hotelera o de alojamiento turístico remitirá la

comisión a la Agencia de Viajes u Operador, dentro de los treinta días siguientes al cobro de la factura.

**ARTICULO 32.-** El importe de la factura habrá de ser abonado por la Agencia de Viajes u Operador que formalizó el contrato en el mismo establecimiento hotelero y en el plazo máximo de treinta días, a partir de la recepción de la factura, salvo pacto en contrario.

**ARTICULO 33.-** Las Agencia de Viajes u Operador podrán utilizar el sistema de “Bonos o Bouchers” para el pago de los servicios concertados con las empresas de alojamiento turístico, cuando así haya sido convenido entre las partes, cuyos bonos deberán especificar detalladamente los servicios que comprenden, siendo liberatorios para el cliente.

**ARTICULO 34.-** En los contratos de régimen individual, si la anulación de reserva es notificada por la Agencia de Viajes u Operador con cinco días o más de antelación retener o reclamar en su caso, en concepto de indemnización el importe de un día de habitación.

**ARTICULO 35.-** En los contratos de régimen de grupo, salvo pacto en contrario, el plazo que observarán las empresas hoteleras y de alojamiento será el siguiente:

- a) Treinta días de antelación a la fecha prevista de llegada, para la anulación de más de 50% de las reservas contratadas;
- b) Veintiún días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial, inferior al 50% y superior al 25% de las reservas contratadas;
- c) Catorce días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial, inferior al 25% y superior al 15%
- d) Siete días de antelación cuando la anulación sea inferior al 15% de las reservas contratadas.

**PARRAFO I.-** Las anulaciones hechas fuera de los plazos fijados anteriormente, darán lugar al pago de una indemnización

**PARRAFO II.-** La indemnización podrá fijarse, por reserva anulada, en un importe previamente determinado, o en su defecto, en el de una noche de habitación.

**ARTICULO 36.-** La empresa hotelera o de alojamiento turístico que incumpla el compromiso adquirido de facilitar alojamiento en el escrito de aceptación de reserva, salvo casos de fuerza mayor, habrá de indemnizar a la Agencia de Viajes u Operador, en una cuantía igual al 50% del importe de los servicios contratados.

**PARRAFO.-** En el caso de que existieran perjuicios reales demostrables en cuantía superior, estará obligada a pagar la diferencia.

**ARTICULO 37.-** Corresponde a la Secretaría de Estado de Turismo la inspección **semestral**, regulación, vigilancia e intervención de las agencias de viajes u operador de turismo en cuanto al cumplimiento de los requisitos y preceptos reguladores de su actividad.

## **CAPITULO V**

### **De las Infracciones y de sus Sanciones**

**ARTICULO 38.-** Las infracciones que se cometan por incumplimiento de lo preceptuado en este reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que se incurra, darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva mediante la imposición de las siguientes sanciones:

- 1) Amonestaciones.
- 2) Suspensión de las actividades de la empresa por un período no superior a los 6 meses.
- 3) Cese o clausura definitiva de las actividades de la empresa y por consiguiente de la autorización para operar.

**PARRAFO.-** La Secretaría de Estado de Turismo podrá considerar y resolver los recursos que las empresas interpongan en contra de las decisiones adoptadas en el ejercicio de sus atribuciones.

**ARTICULO 39.-** En cada Agencia de Viajes u Operador, existirá un libro de Actas de Inspección, según modelo oficial, que será provisto por la Secretaría de Estado de Turismo, a fin de que se consignen en él la fecha, motivo y resultado de cuantas visitas realicen los Inspectores de Turismo a dicho establecimiento.

**ARTICULO 40.-** La Secretaría de Estado de Turismo proveerá a los establecimientos de un formulario bilingüe por triplicado constando de un original color blanco, destinado a esa dependencia oficial, una copia color azul para el cliente y otra color rosa para el establecimiento. El formulario se acompañará sobre franqueado y dirigido a la Secretaría de Estado de Turismo, Departamento de Quejas y Reclamaciones. Es obligatorio por parte del establecimiento, facilitar al cliente en cualquier momento o circunstancia, el citado formulario. En ningún caso se pondrá impedimento, obstáculo o demora a su entrega, considerándose falta grave su incumplimiento.

**PARRAFO.-** Cuando se produzca una reclamación o queja, el cliente deberá hacerla constar en la misma, el nombre, el domicilio y el número de cédula de identificación o pasaporte, detallando a continuación la naturaleza de la misma.

**CAPITULO VI**  
**De la Protección y Fomento de la Actividad Profesional de las**  
**Agencias de Viajes u Operador de Turismo**

**ARTICULO 41.-** La realización, sin estar en posesión de la autorización preceptiva de las actividades propias de las Agencia de Viajes u Operador, con las excepciones previstas en este reglamento, será considerado como intromisión profesional administrativamente sancionable, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que puedan haber incurrido los infractores.

**PARRAFO.-** Como consecuencia de la resolución recaída en el expediente instruido al efecto, la Secretaría de Estado de Turismo pasará el expediente correspondiente a los Tribunales de Justicia, para los fines que fueran de lugar.

**ARTICULO 42.-** Cuando la intromisión indebida sea imputable a personas natural o jurídica por la Secretaría de Estado de Turismo para desarrollar una actividad distinta de la propia Agencia de Viajes u Operador, regulada en este reglamento, será considerado circunstancia agravante en el expediente que se instruya al efecto.

**ARTICULO 43.-** La transferencia de la licencia para operar cualquiera de las agencias de la presente reglamentación, será competencia de la Secretaría de Estado de Turismo, para lo cual el adquirente de la licencia deberá depositar los documentos exigidos en el Artículo 11 de este reglamento, siempre y cuando la licencia esté vigente, de lo contrario debe solicitar la renovación y el traspaso conjuntamente, sin perjuicio de cualquier otra documentación que se le exija.

**ARTICULO 44.-** El presente reglamento deroga cualquier otra disposición de su rango que le sea contraria.

**DADO** en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días del mes de agosto del año dos mil tres (2003); años 160 de la Independencia y 141 de la Restauración.

**HIPOLITO MEJIA**

**Dec. No. 816-03 que aprueba el Reglamento de Clasificación y Normas para Restaurantes.**

**HIPOLITO MEJIA**  
**Presidente de la República Dominicana**

**NUMERO: 816-03**