

- t) Puerto Plata (explicaciones todo el trayecto antes de llegar a Puerto Plata sight seen en Santiago y City Tour). RD\$50.00

Artículo 2.— Para realizar los paseos en la ciudad (City Tour) en grupos a donde hayan menos de nueve (9) personas, la tarifa deberá ser establecida por mutuo acuerdo entre el guía y el operador, pero no inferior en ningún caso a RD\$15.00.

Artículo 3.— Para los servicios especializados, no incluidos en este reglamento ni en otra disposición legal, el pago por los mismos será establecido por mutuo acuerdo entre el guía y el operador en forma razonable.

Artículo 4.— Se encarga a la Secretaría de Estado de Turismo del control y aplicación de la presente tarifa.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los trece (13) días del mes de julio del año mil novecientos ochenta y cuatro; año 141^o de la Independencia y 121^o de la Restauración.

SALVADOR JORGE BLANCO

Reglamento No. 2122 (Reglamento de las Agencias de Viajes)

G.O. No. 9641 del 16 de Julio de 1984

SALVADOR JORGE BLANCO

Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 2122

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;

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

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.— Son Agencias de Viajes las empresas dedicadas, de modo profesional, mediante precios, a ejercer actividades de mediación entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos.

Párrafo.— Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, las Agencias de Viajes podrán utilizar medios propios en la prestación de los servicios.

Artículo 2.— La denominación de Agencias de Viajes queda reservada, exclusivamente, a las empresas definidas en el artículo anterior. En consecuencia, los términos "Viaje o Viajes" sólo podrán ser utilizados por quienes tengan la condición legal de Agencia 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 turístico”, salvo las Agencias Operadoras de Turismo.

Artículo 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 Estado de Industria y Comercio para los fines de lugar.

Artículo 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 preven en el presente reglamento.

CAPITULO II CLASIFICACION DE LAS AGENCIAS

Artículo 5.— En razón de las funciones especializadas que realicen, las Agencias de Viajes serán clasificadas en tres (3) categorías:

- a) Agencias de Viajes Mayoristas;
- b) Agencias de Viajes de Reservas y Pasajes; y
- c) Agencias Operadoras de Turismo.

Párrafo.— Una misma agencia podrá ser clasificada en más de una categoría.

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

- a) Programar, organizar, promover y vender planes turísticos y espacios aéreos, según los define su propia naturaleza, para ser operados o ejecutados con exclusividad por las Agencias de Viajes de Reservaciones y Pasajes y las Agencias Operadoras;
- b) Programar, organizar y promover 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 corresponsalía de otras agencias nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.
- g) Información turística y difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horario y publicaciones del mismo género;
- h) Expedición y transferencia de equipaje por cualquier medio de transporte relacionado con los boletos de transporte por ellas emitidos o vendidos;
- i) Formalización a favor de clientes de pólizas de seguros de pérdida o deterioro de equipajes u otros que cubran los riesgos derivados y 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.

Artículo 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 prestan servicios turísticos;
- f) La mediación en la venta de boletos y reservas de plazas en toda clase de medios de transporte;
- 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 éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo;
- j) Información turística y difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horarios y publicaciones del mismo género;
- k) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte relacionado con los boletos de transporte por ellos emitidos o vendidos;
- l) Formalización a favor de los clientes de pólizas de seguros, de pérdida o deterioro de equipaje u otros, que cubran 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.

Artículo 8.— Son consideradas Agencias de Reservaciones 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 planes turísticos elaborados y operados por las demás clases de Agencias de Viajes;
- c) Reservar habitaciones y servicios en establecimientos hotele-

ros, restaurantes, griles y similares, y en general en entidades que presten servicios turísticos;

- d) Darles la debida asistencia especializada al viajero y al turista conforme a su categoría;
- e) Información turística y difusión de material de propaganda, así como la venta de guías turísticas y de transporte, horarios y publicaciones del mismo género.
- f) Otorgar financiamiento para todas las actividades que se describen en el presente artículo;

Artículo 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.

Artículo 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.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DE AUTORIZACION PARA OPERAR AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 11.— Las Agencias de Viajes deberán solicitar a la Secretaría de Estado de Turismo, autorización para ejercer su actividad como tales mediante los siguientes documentos:

- a) Solicitud de autorización.
- b) Documentos constitutivos si es una persona moral, y poderes del solicitante.
- c) Copia del contrato de arrendamiento de los locales donde se establecerá la Agencia de Viajes u operadores o copia de la documentación donde se compruebe la propiedad de los mismos. Los referidos locales deben ser utilizados exclusivamente para el establecimiento de la Agencia de Viajes y Operadores, y si forman parte de otra dependencia, deberán estar individualizados.
- d) Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre los riesgos en los viajes organizados por la empresa.
- e) Igualmente anexar referencias morales y económicas del solicitante o su representante si se tratara de una persona moral.
- f) Constituir una fianza que deberá acreditar por copia de dicha fianza, o en su defecto, aportar aval bancario por esta cantidad durante el tiempo que dura la actividad de la agencia. La cuantía de la fianza o aval para la apertura de una agencia será de RD\$20,000.00 para Agencia de Viajes de Mayorista; RD\$10,000.00 para Agencia de Viajes de Reservas y Pasajes, y RD\$5,000.00 para Agencias Operadoras de Turismo. El objeto de la referida fianza será garantizar la devolución de las sumas acordadas en caso de cancelación o cualquier otro motivo de inejecución del contrato.
- g) Acreditar el uso de personal oficialmente calificado para laborar en la agencia solicitante.
- h) Presentación a la Secretaría de los viajes organizados y de su programa.

Párrafo.— Una vez presentada la solicitud de autorización, y si los antecedentes están completos, la Secretaría publicará en un periódico de circulación nacional dicha solicitud, dándole un plazo de diez (10) días a toda persona que quiera oponerse a su otorgamiento.

CAPITULO IV

NORMAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES DE TURISMO

Artículo 12.— Las Agencias de Viajes y Operadores de Turismo deberán presentar a la Secretaría de Estado de Turismo, sus planes detallados de excursiones o viajes, conteniendo los precios de los mismos.

Artículo 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.

Artículo 14.— Las Agencias de Viajes y Operadores de Turismo, no podrán cobrar por los servicios sueltos que presten a sus clientes, más que el precio que tales servicios tengan señalados y los gastos aplicables a su gestión.

Artículo 15.— Tratándose de viajes programados y colectivos, la Agencia y Operador deberán confeccionar y poner a disposición del público el proyecto y oferta pertinentes, haciendo constar en éstos, de forma detallada, el número mínimo de participantes y todas las demás condiciones, precios, medios de transporte que se utilizan, con indicación de 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 excursio-

nes opcionales con indicación de sus precios y número mínimo de participantes.

Artículo 16.— En todos los servicios, las Agencias 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.

Artículo 17.— La contratación de Agencias de Viajes u Operadores de Turismo con las empresas hoteleras y de alojamiento turísticos radicadas en el país, cualquiera que sea su nacionalidad, se ajustará necesariamente a las normas establecidas en este reglamento y disposiciones complementarias.

Artículo 18.— 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.

Artículo 19.— Los contratos entre las empresas hoteleras de alojamientos turísticos en general y Agencias de Viajes u Operadores, pueden efectuarse en régimen individual de grupo.

Párrafo I.— Son contratos en régimen individual los que se efectúan para un máximo de cinco personas.

Párrafo II.— Son contratos en régimen de grupo los que se efectúan para más de cinco personas.

Artículo 20.— Toda petición de reserva para grupo, de ser aceptada, deberá confirmarse en documento escrito, en el que se indique, con toda precisión, los servicios y precios concertados.

Artículo 21.— 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. Cuan-

do la Agencia u Operador utilice el sistema de respuesta pagada y la petición se haya efectuado por télex, telégrafo o medios electrónicos, el plazo será de veinticuatro horas.

Párrafo.— En la aceptación de reserva, la empresa hotelera o de alojamientos turístico, habrá de especificar claramente su duración, los servicios que comprende, y el importe de los mismos.

Artículo 22.— 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.

Párrafo.— En este caso la reserva no se convertirá en definitiva hasta tanto no se acredite haber efectuado el depósito.

Artículo 23.— 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.

Párrafo I.— La empresa hotelera o de alojamiento turístico, al facturar, deducirá del importe total de la factura el valor de la comisión devengada.

Párrafo 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.

Artículo 24.— 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.

Artículo 25.— Las Agencias de Viajes u Operador podrán utilizar el sistema de “Bonos o Vaucher” 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.

Artículo 26.— En los contratos de régimen individual, si la anulación de reserva es notificada por la Agencia de Viajes u Operador con siete días o más de antelación al señalado para la ocupación, quedará obligada la empresa hotelera o de alojamiento turístico a la devolución del depósito de garantía en su caso.

Párrafo.— En caso de anulación dentro de los últimos seis días, el hotelero podrá retener o reclamar en su caso, en concepto de indemnización el importe de un día de habitación.

Artículo 27.— 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 un 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 50% y superior al 15%.
- d) Siete días de antelación cuando la anulación sea inferior al 15% de las reservas contratadas.

Párrafo I.— Las anulaciones hechas fuera de los plazos fijados anteriormente, darán lugar al pago de una indemnización.

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

Artículo 28.— 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 y Operador, en una cuantía igual al 50% del importe de los servicios contratados.

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

Artículo 29.— Corresponde a la Secretaría de Estado de Turismo la inspección, regulación, vigilancia e intervención de las Agencias de Viajes u Operador en cuanto al cumplimiento de los requisitos y preceptos reguladores de su actividad.

CAPITULO V

DE LAS INFRACCIONES Y DE SUS SANCIONES

Artículo 30.— 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.— Amonestación.
- 2.— Multa, cuya cuantía oscilará entre RD\$50.00 y RD\$2,000.00.
- 3.— Suspensión de las actividades de la empresa por un período no superior a 6 meses.
- 4.— Cese o clausura definitiva de las actividades de la empresa.

Párrafo.— 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.

Artículo 31.— 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.

Artículo 32.— 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.

Párrafo.— Cuando se produzca una reclamación o queja, el cliente deberá hacer 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 PROTECCION Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADOR DE TURISMO

Artículo 33.— La realización, sin estar en posesión de la autorización preceptiva de las actividades propias de las Agencias de Viajes y Operador, con las excepciones previstas en este reglamen-

to, será considerada como intromisión profesional administrativamente sancionable, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que puedan haber incurrido los infractores.

Párrafo.— 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.

Artículo 34.— Cuando la intromisión indebida sea imputable a persona natural o jurídica autorizada 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.

Artículo 35.— La transferencia de la licencia para operar cualquiera de las agencias objeto de la presente reglamentación, será competencia de la Secretaría de Estado de Turismo, para lo cual el adquirente de la licencia deberá aportar a la Secretaría los documentos exigidos en el Artículo 11 de este reglamento sin perjuicio de cualquier otra documentación que se le exija.

DISPOSICION TRANSITORIA

Artículo 36.— Se concede un plazo de un (1) año a todas las Agencias de Viajes autorizadas a operar en la actualidad, a dar cumplimiento a lo preceptuado en las letras b, c, d, e, f, g, h. del Artículo 11 del presente reglamento. En caso de no reunir los citados requisitos, dentro del señalado plazo, la Secretaría de Estado de Turismo procederá a la cancelación de la autorización de que disfrute la Agencia u Operador en cuestión.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los trece (13) días del mes de

julio del año mil novecientos ochenta y cuatro; año 141º de la Independencia y 121º de la Restauración.

SALVADOR JORGE BLANCO

Reglamento No. 2123 (Reglamento para las Tiendas de Regalos)

G.O. No. 9641 del 16 de Julio de 1984

SALVADOR JORGE BLANCO
Presidente de la República Dominicana

NUMERO 2123

CONSIDERANDO: Que la Ley Orgánica de Turismo No.541, del 31 de diciembre de 1969, otorga competencia a la Secretaría de Estado de Turismo para autorizar, reglamentar y controlar las personas y empresas que ofrecen servicios turísticos y que se consideran como integrantes de la organización nacional de turismo;

CONSIDERANDO: Que conforme a los Artículos 39 y siguientes de la Ley Orgánica de Turismo, las tiendas de regalos deben ser registradas luego de cumplir con los requisitos exigidos;

CONSIDERANDO: Que se hace necesario e imprescindible organizar el importante servicio turístico que brindan las tiendas de regalos;

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

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