

REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA

CERTIFICACIÓN, Aprobado el 25 de Julio de 2019

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

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 N°. 97 de la Sesión Ordinaria N°. 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 N°. 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 Tórres 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 Gurián, 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 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 N°. 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 N°. 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 N°. 4; Actualización y Creación de Reglamentos de las Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua: I. 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, 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 DE HOSPEDERÍA

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO,

En uso de las Facultades que le confiere la Ley N°. 298, "Ley Creadora del Instituto

Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial N°. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho y su reforma Ley N°. 907 "Ley de reformas a la Ley N°. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" N°. 163 del día 28 de agosto del año 2015,

CONSIDERANDO

1. Que el turismo se ha convertido en una actividad económica importante del país, siendo necesario regular el funcionamiento de los prestadores de servicios de la industria hotelera, de manera de garantizar los derechos del turista nacional y extranjero durante la prestación del servicio en el establecimiento.
2. Que al Instituto Nicaragüense de Turismo, le corresponde clasificar, inspeccionar, registrar y autorizare) funcionamiento de las empresas de la industria hotelera.

ACUERDA:

Aprobar el Reglamento de Hospederías, el cual íntegra y literalmente dice así:

REGLAMENTO DE HOSPEDERÍAS

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería.

Artículo 2.- Son Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería, todas aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones, que en forma permanente brindan un servicio de alojamiento público mediante paga, en conjunto o no con otras actividades turísticas, dirigido a turistas nacionales y extranjeros y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en el presente reglamento.

Artículo 3.- Toda Empresa Prestadoras de Servicios de Hospedería para poder operar deberá estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y contar con el respectivo Título Licencia emitido por el Instituto Nicaragüense de Turismo.

CAPÍTULO II

DE LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

Artículo. 4.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería se clasificarán según los tipos de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: **a) Hospederías Mayores y b) Hospederías Menores.**

Artículo 5.- De las Hospederías Mayores: corresponden a las instalaciones que brindan servicio de alojamiento, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, que cuentan con al menos quince unidades habitacionales y se clasifican de la siguiente forma:

1. Hoteles: Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, ya sea en un edificio, parte de él, o en un grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que tienen la opción de proporcionar servicios complementarios básicos como restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, spa, piscinas y limpieza en general del o los edificios, tanto en áreas interiores como exteriores, entre los cuales deberá existir integridad funcional con el servicio principal de alojamiento. Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa.

Para aquellos establecimientos de Hospedería que no cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles siempre y cuando cumplan con todas las áreas y servicios complementarios básicos descritos en el párrafo que antecede y con un monto de inversión comprobada de más de dos millones de dólares (\$2,000,000).

Para aquellos establecimientos de Hospedería que cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles y se evaluarán todos los servicios y áreas complementarias enunciados anteriormente aunque no las posean. Siempre debe privar el concepto oficial de Hotel.

2. Condo-hoteles: Es un conjunto de al menos quince unidades habitacionales en un grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, donde cada unidad se adquiere para un fin turístico sobre construcción horizontal o vertical; y cuya administración recae sobre una persona natural o jurídica debidamente acreditada. En caso de ser una sociedad mercantil, esta puede ser conformada por los mismos dueños de los condóminos.

La explotación hotelera se garantizará a través de un contrato de administración con una empresa operadora hotelera, con una duración mínima de diez años extendido en documento público notariado, esta empresa asume las funciones correspondientes a los administradores según la ley y las que se derivan del carácter hotelero de la operación. Dicha empresa, se hace responsable ante el Estado de cumplir con la legislación vigente y con todas las obligaciones jurídicas y tributarias que se devienen de su administración.

El dueño del condómino, únicamente, podrá hacer uso de la unidad habitacional, un treinta por ciento (30%) del tiempo al año, quedando el setenta por ciento (70%) restante del tiempo al año al servicio de alojamiento al público.

Además de lo establecido en el párrafo anterior, los condohoteles deberán proporcionar los servicios complementarios de restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, piscinas y limpieza en general del establecimiento.

Se categorizarán de 4 y 5 estrellas, ya que los estándares de calidad en equipamiento, infraestructura y servicio son más elevados y exigentes.

Para el cálculo de la tarifa de pagos, se contabilizarán de manera independiente cada una de las habitaciones con las que cuenten cada condominio y/o villa hotelera.

3. Apartahoteles: Conjunto de no menos de quince unidades habitacionales en un edificio o grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, con uno o más dormitorios, baño privado, sala comedor, equipadas con cocinas individuales donde se proporcionan servicios parciales para la limpieza.

Se categorizarán de 1 a 3 estrellas, ya que los estándares de calidad en equipamiento, infraestructura y servicio son más elevados y exigentes a los de hospedería menor.

Para el cálculo de la tarifa de pagos, se tomará en cuenta cada habitación con las que cuente el apartahotel.

4. Alojamientos en Tiempo Compartido: Son las instalaciones, en edificios o grupos de edificios, que operan bajo la modalidad y régimen contractual según el cual se adquieren derechos de uso sobre una unidad habitacional por distintas personas, en distintos períodos del año, durante la vigencia del contrato respectivo.

5. Moteles: Son aquellas instalaciones de al menos quince unidades habitacionales, dirigidas al turista nacional y extranjero, con servicio de tiempo fraccionado (arrendamiento por horas), en el que se incluye el servicio de alimentos y bebidas, limpieza y estacionamiento privado con acceso directo a las unidades habitacionales.

Para aquellos establecimientos que no cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como moteles, siempre y cuando cumplan con el servicio o alquiler de las unidades habitacionales en tiempo fraccionado (arrendamiento por hora). Por el giro de la actividad se categorizarán de 1 a 3 estrellas. Deberán pagar la tarifa autorizada por el Consejo Directivo, conforme la actividad turística a la que se dedica.

Artículo 6.- De las Hospederías Mínimas: Corresponden a las instalaciones de Hospedería, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, de carácter pequeño, que cuentan como mínimo con tres unidades habitacionales y máximo catorce unidades, clasificados de la siguiente forma.

1. Hostales Familiares: Son aquellas instalaciones que brindan un servicio de alojamiento en zonas rurales o urbanas, con servicio de alimentación casera, operados

por un individuo o una familia, que no poseen relación de convivencia con el huésped.

2. Albergue: Es un establecimiento que ofrece un servicio de alojamiento en zonas rurales, con servicio de limpieza, con o sin alimentación y de carácter económico, en el cual, el turista nacional y extranjero realiza actividades al aire libre y le permite un intercambio cultural.

3. Casa de Huéspedes y/o pensiones: Alojamiento de carácter económico y familiar, ubicado en zonas urbanas o rurales, con o sin servicio de alimentación en la que existe una relación de convivencia entre los propietarios del establecimiento y el huésped, cuyo tiempo de ocupación no sea fraccionado.

4. Cabañas: Es el conjunto de edificaciones individuales construidas con materiales amigables al medio ambiente (madera, bambú u otros similares), las cuales se encuentran ubicadas en entornos naturales, rurales y/o de playas, que ofrecen un servicio de alojamiento a turistas nacionales y extranjeros, con o sin alimentación y deberán estar equipadas, con servicios sanitarios y de aseo personal compartido o no, con agua potable y electricidad.

Artículo 7.- De los Paradores: Corresponden aquellas instalaciones, que brindan un servicio de alojamiento al turista, a cambio de una tarifa económica, con servicios completos de limpieza y alimentación, que ofrecen una cocina de calidad internacional y de tradición regional. Los Paradores se caracterizan por ser establecimientos que se encuentran ubicados en edificios históricos - artísticos o en parajes naturales de gran belleza y presentan una total y excelente armonización arquitectónica con el entorno cultural -histórico o natural- ecológico. Estos establecimientos tienen como objetivo el rescate de valores históricos, culturales, arquitectónicos o naturales del lugar donde se sitúa.

Artículo 8.- De las Áreas de Acampar: Corresponden a aquellas áreas abiertas, ubicadas en entornos naturales, rurales y/o de playas debidamente delimitadas, que permitan instalar tiendas de campaña o aparcar unidades de vehículos automotores o de remolques que sirvan para alojamiento al turista nacional y extranjero.

El área de acampar deberá estar equipada, con servicios sanitarios y de aseo personal compartido, agua potable y electricidad. Así mismo, deberán contar con un sistema para el tratamiento de las aguas servidas para el caso de los vehículos automotores o remolques.

CAPÍTULO III

DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LAS INSPECCIONES

Artículo 9.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería, se clasificarán en categorías identificadas por estrellas, de conformidad con el grado de cumplimiento de

las condiciones y requisitos contenidos en las herramientas de clasificación y categorización del Sistema Nacional de Calidad Turística, establecida para cada tipología descrita en los artículos 5 y 6.

Las actividades contempladas en la clasificación de Hospederías Menores serán categorizadas de 1 a 3 estrellas; Y se clasificarán de 1 a 5 estrellas, todas las actividades contempladas en las Hospederías Mayores, exceptuando Condo-hotel que se clasificaran de 4 a 5 estrellas, Apartahotel de 1 a 3 estrellas y Moteles de 1 a 3 estrellas, respectivamente.

Para que un establecimiento sea considerado Hospedería y cuente con una categoría, deberá cumplir con lo mínimo de los requerimientos establecidos en las herramientas de clasificación y categorización. Es importante tomar en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Si la empresa está renovando su Título Licencia y al momento de realizar la evaluación, se obtiene como resultado "no cumple" el cual indica que la empresa no cumple con lo mínimo para obtener una categoría D, se continuará regulando por un periodo de dos años más, con la categoría mínima (D) para que mejore sus condiciones en infraestructura, equipamiento y servicio en base a la herramientas de clasificación y categorización de la actividad que opere, en caso que a los dos años de seguimiento de visita de inspección no cumpla con los parámetros mínimos se dará de baja en el RNT.
- b) Si la empresa es nueva y no logra alcanzar la categoría D, será considerada no apta para ser clasificada como una actividad de hospedería, es decir que no se le podrá extender el Título Licencia correspondiente, sólo se le dará una hoja de observación y plan de mejora para que pueda superar aquellos requerimientos y aspectos que se encontraron débiles, ya sea en infraestructura, equipamiento o servicio, en base a la herramienta de clasificación y categorización de la actividad que opere. Se le dará dos años de seguimiento para que mejore, en caso que no cumpla se tomará como una actividad no regulada, dándole de baja en el inventario. Pero si cumple con los requerimientos mínimos se incorporará a las actividades reguladas en el RNT.

Artículo 10.- Las herramientas de verificación y categorización utilizadas para los establecimientos objeto de este Reglamento, serán los siguientes:

1. Herramienta de Categorización de Hoteles
2. Herramienta de Categorización de Hostales Familiares
3. Herramienta de Categorización de Casa de Huéspedes
4. Herramienta de Categorización de Albergues

5. Herramienta de Categorización de Moteles

6. Herramienta de Categorización de Condo-Hoteles

7. Herramienta de Categorización de ApartaHoteles

Las herramientas se regirán por tres parámetros generales referidos a:

a) Planta Física del Establecimiento

b) Equipamiento

c) Servicio Brindado

Artículo 11.- Los parámetros que se utilizarán para categorizar los establecimientos en cuanto a la planta física, medirán las condiciones concernientes al mantenimiento y limpieza del inmueble, otorgando un mayor puntaje a las habitaciones y baños en general. Y la valoración de edificios remodelados o construidos para el fin de prestar el servicio de alojamiento.

Dentro de esas condiciones se evaluarán las áreas de vestíbulo y recepción, y áreas de servicios complementarios para los casos que aplique, como de alimentos y bebidas, piscinas, salones, gimnasio, evaluación del personal en la atención al cliente y las facilidades existentes para que puedan ejecutar sus labores. Asimismo, se considerarán las medidas que garanticen la seguridad para los usuarios, aspectos de buenas prácticas de turismo sostenible y adaptabilidad ambiental y las facilidades para el público en general y personas con discapacidad.

Artículo 12.- El parámetro de encuesta al turista medirá el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios brindados por el establecimiento.

Artículo 13.- El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo un Plan de Inspecciones técnicas de las Empresas prestadoras de Servicios de Hospedería, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones, de los equipamientos, el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de los mismos y el servicio brindado, exigidos en las herramientas aprobadas para cada tipo de establecimiento.

Artículo 14.- La inspección técnica a cada establecimiento se llevará a cabo, una vez al año y ésta deberá ser notificada previamente al interesado. Sin embargo, anualmente se podrán realizar tantas visitas sorpresas como se considere necesario. La inspección se realizará en presencia de la persona que tiene la titularidad o administración de la empresa de hospedería o de quien ésta autorice o designe.

Artículo 15.- De cada inspección realizada, se deriva un plan de mejoras, que contendrá los parámetros no cumplidos dentro de las exigencias de las herramientas de clasificación y categorización, estás serán notificadas al propietario o representante de la empresa turística, quién tendrá un plazo que podrá extenderse de común acuerdo con el Instituto Nicaragüense de Turismo, y según un programa de ejecución de las mejoras aportado por la empresa turística.

CAPÍTULO IV

DE LOS PRECIOS Y RESERVACIONES

Artículo 16.- En materia de precios y reservaciones, las Empresas Prestadoras de Servicio de Hospedería, deberán aplicar y cumplir con las estipulaciones contenidas en el Reglamento sobre el Régimen de Precios, Reservas y Servicios Complementarios en Alojamientos Turísticos aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 17.- La empresa será responsable frente a sus usuarios, de las situaciones de sobreventa, que les impida cumplir con las reservaciones convenidas en los términos de los artículos anteriores.

Artículo 18.- En caso de sobreventa, la empresa está obligada a proveer, el alojamiento al usuario que la sufre, en otro establecimiento de la misma zona y de categoría igual a la ofrecida, cubriendo los gastos de traslado y diferencia de precio si lo hubiese.

De no ser posible alojar al usuario en un establecimiento de la misma calidad y precio convenido, la empresa deberá alojarlo en cualquier otro, indemnizándolo por todos los daños que se occasionen.

CAPÍTULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUESPEDES

Artículo 19.- Los huéspedes de los establecimientos de hospedería, tendrán los siguientes derechos:

- a) A recibir información veraz, previa y completa sobre los servicios que se le ofrezcan, o en su defecto a recibir la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
- b) A recibir los servicios acordes, en naturaleza y calidad con la categoría que ostenta el establecimiento,
- c) A tener garantizado, en el establecimiento, seguridad, salud, tranquilidad e intimidad personal,

- d) A formular quejas y reclamos,
- e) A disfrutar del alojamiento y demás servicios complementarios del hospedaje durante el plazo convenido entre el establecimiento y el huésped, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación entregada al mismo, en el momento de su admisión.

Artículo 20.- El huésped o usuario estará sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) El uso y goce de la unidad de alojamiento y servicios complementarios en los términos convenidos,
- b) Satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar acordados. A falta de acuerdo, se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que le fuese presentado el cobro de la factura,
- c) Conservar y emplear la unidad de alojamiento y los bienes muebles para el uso al que están destinados,
- d) Restituir la habitación en las mismas condiciones en que fue recibida, salvo pérdidas o deterioros no ocasionados por su culpa, negligencia o imprudencia,
- e) Desocupar la habitación al vencimiento del plazo convenido para su ocupación.

CAPÍTULO VI

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO

Artículo 21.- La empresa será responsable por lo siguiente: a) Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo del INTUR y obtener el Título Licencia para el inicio o renovación de sus actividades, el cual deberá ser renovado cada año de conformidad con el art. 51 del Reglamento de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo. Dicho Título deberá permanecer visible dentro del establecimiento.

- b) Conservar las instalaciones y ofrecer los servicios con la calidad, acorde a la categoría obtenida para concederles el Título Licencia correspondiente,
- c) Ofrecer los servicios en las condiciones anunciadas a través de los diferentes medios de comunicación,
- d) Exhibir en lugar visible, el monto de la tarifa y los servicios complementarios incluidos en la misma, así como la categoría del establecimiento asignada por INTUR,

- e) Exhibir en un lugar visible en cada unidad habitacional, las políticas internas de uso de las instalaciones,
 - f) En caso de recibirse moneda extranjera como contraparte de pago y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al usuario previamente, el tipo de cambio al que se toma dicha moneda,
 - g) Respetar las reservaciones hechas por el usuario cuando estén debidamente garantizadas por él, por una agencia de viajes, o por una operadora de viaje.
 - h) Por la pérdida de valores o bienes de los huéspedes dentro de las habitaciones y de la caja de seguridad del establecimiento, previa investigación y resolución emitida de parte de la autoridad competente a favor del huésped.
 - i) Garantizar las medidas de seguridad durante la prestación del servicio dentro del establecimiento, siendo responsable por daños y perjuicios contra prueba fehaciente avalada por la autoridad competente.
 - j) Contar con personal debidamente capacitado para realizar las funciones de atención al huésped.
 - k) Entregar la respectiva factura por los servicios prestados en los términos del artículo 16 del presente reglamento.
- l) Contemplar dentro de la factura respectiva el pago de las retenciones de ley.
- m) Cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente, el presente Reglamento y demás normas y disposiciones que regulen su funcionamiento.
- ñ) Las Empresas Prestadoras de Servicios de hospedería deberán exhibir en sus establecimientos y en lugares visibles material publicitario de prevención y en contra de la Explotación Sexual a Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo (ESNNA-VT).

Artículo 22.- La empresa tendrá derecho a oponerse a que se extraiga del establecimiento el equipaje del huésped que no cancele el precio convenido.

En este caso, las pertenencias del huésped serán retiradas de la habitación y retenidas conforme inventario firmado por dos testigos y autenticado por un Notario Público.

Artículo 23.- Si el huésped se negare a desocupar la unidad de alojamiento por incumplimiento de sus obligaciones o por vencimiento del plazo convenido para su utilización, la empresa podrá recurrir a la autoridad de Policial correspondiente, quien en compañía del Gerente u otro representante del establecimiento, se levantará un

acta de las pertenencias del huésped en presencia de dos testigos y autenticada por un Notario Público y se depositarán en un lugar seguro.

El cumplimiento de lo dispuesto anteriormente se regirá de conformidad a lo establecido en la legislación civil vigente.

CAPÍTULO VII

DE LAS SANCIONES

Artículo 24.- Las infracciones que se cometan contra lo previsto en la presente regulación darán lugar a las correspondientes responsabilidades administrativas, que se harán efectivas de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes, según sea considerada la falta como leve o grave, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

La aplicación de estas sanciones se realizarán luego de realizado el procedimiento que garantice el derecho de defensa y el debido proceso de la parte infractora

Artículo 25.- Se considerarán como infracciones leves aquéllas cometidas por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 21 incisos d), e), f), j), k) y 1) del presente reglamento.

Artículo 26.- El incumplimiento a las obligaciones contenidas en el artículo 21 incisos a), b), g), h), i), m), ñ), se considerarán faltas graves.

Artículo 27.- Los establecimientos de hospederías que incurran en las infracciones anteriormente señaladas con previa investigación y comprobación de los hechos, serán objeto de las siguientes sanciones:

- a) Notificaciones y/o comunicaciones en el cual se le exija al empresario que dé cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Art. 21 del presente reglamento.
- b) Amonestación por escrito;
- c) Multa pecuniaria;
- d) Suspensión temporal de su autorización para operar y del Contrato Turístico según sea el caso,
- e) Cancelación definitiva de su autorización o Contrato turístico.

Artículo 28.- Se aplicarán las sanciones siguientes para las infracciones leves:

- a) **Entrega de dos notificaciones y/o comunicaciones**, en un plazo de diez días

hábiles. Dichas notificaciones y comunicaciones deberán ser incorporadas al expediente correspondiente, que lleva el Departamento de Registro y gestión de Calidad Turística y se anexará una copia al expediente de la empresa que lleva la Delegación Departamental a la que corresponde según su ubicación. En un plazo de cinco días hábiles, el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de lo solicitado en las notificaciones y/o comunicaciones.

Vencido el plazo de los quince días y el empresario haga caso omiso, se procederá conforme el literal b) del presente artículo.

b) **Amonestación por escrito**; la cual deberá ser incorporada al expediente correspondiente que lleva el departamento de Registro y Gestión de Calidad y se anexará una copia al expediente de la empresa que lleva la Delegación Departamental a la que corresponde según su ubicación. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal c.

c) **Las sanciones serán determinadas de conformidad al Arto. 74 del reglamento de la Ley 495, Ley General de Turismo.**

En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal d.

d) **Suspensión temporal** de las operaciones por un plazo no mayor de 45 días. Previo acuerdo con las instituciones correspondientes.

e) Todo reclamo o denuncia fuera del ámbito de aplicación de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo, serán sujetas a las disposiciones establecidas en la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento.

Si el empresario es objeto de otro proceso de sanciones leves, pasará a considerarse como una infracción grave por tanto, se aplicarán las sanciones del artículo siguiente.

Artículo 29.- En el caso de las infracciones graves se aplicarán las sanciones siguientes:

a) **Entrega de dos notificaciones y/o comunicaciones** en un plazo de quince días hábiles. Dichas notificaciones y comunicaciones deberán ser incorporadas al expediente correspondiente que lleva cada Delegación Departamental. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de lo solicitado en las notificaciones y/o comunicaciones.

Vencido el plazo de los veinte días y el empresario haga caso omiso se procederá

conforme el literal b del presente artículo.

- b) **Multa** de Un mil dólares (US\$ 1,000.00) o su equivalente en moneda nacional. Dicha multa deberá ser enterada al Instituto Nicaragüense de Turismo en un plazo no mayor de veinte días hábiles. El recibo extendido deberá ser presentado en original y copia al Departamento de Registro o en su defecto en la Delegación Departamental correspondiente. Vencido dicho plazo se procederá conforme al literal c.
- c) **Suspensión temporal de las operaciones** por un plazo no mayor de noventa días. Previo acuerdo con las instituciones correspondientes. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal d.
- d) **Cancelación definitiva de su autorización** para operar y del Contrato Turístico cuando corresponda.

Artículo 30.- Las sanciones enumeradas en este Reglamento serán aplicadas por el Instituto Nicaragüense de Turismo en la vía administrativa, tomando en cuenta, tanto la naturaleza y circunstancias de la infracción y sus antecedentes, como los perjuicios originados a los clientes.

Artículo 31.- Cuando el Instituto Nicaragüense de Turismo, tenga indicios de un incumplimiento a las regulaciones contenidas en esta reglamentación, dará traslado e informará por escrito de los cargos al propietario o representante legal de la empresa de la actividad de hospedería para que dentro de los tres días hábiles siguientes, más el término de la distancia en su caso, haga conocer su contestación, acompañando las pruebas pertinentes, en caso de tenerlas.

Verificado el incumplimiento, corresponderá a la máxima autoridad del INTUR emitir una resolución, imponiendo la sanción correspondiente en un plazo de quince días hábiles, de acuerdo con el presente Reglamento y demás disposiciones legales vigentes. En caso contrario se archivarán las diligencias sin más trámite. En ausencia de la máxima autoridad se procederá conforme lo establecido en la Ley N°. 298, Ley de Reformas a la Ley Creadora del INTUR.

Artículo 32.- Aquellos dueños de establecimientos que incumplan alguna de las causales contenidas en la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento, se someterá al procedimiento y sanciones establecidas en la misma.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33.- Toda multa que se imponga deberá pagarse de conformidad a lo

establecido en la Ley N°. 298 "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y su reforma Ley N°. 907 "Ley de reformas a la Ley N°. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" N°. 163 del día 28 de agosto del año 2015, y demás Reglamentos que le sean aplicables.

Artículo 34.- En materia de recursos propiamente, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Ley General del Turismo.

Artículo 35.- Cualquier reforma o modificación de las herramientas referidas en el Art. 10 del presente Reglamento podrá realizarse por una Comisión Especial integrada por: a) La Dirección Administrativa Financiera; b) La Oficina de Asesoría Legal; c) El Departamento de Registro y Gestión de Calidad Turística. Las reformas o modificaciones deberán ser ratificadas y refrendadas por la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 36.- El INTUR es el órgano competente para vigilar por el cumplimiento del presente Reglamento y para dictar las disposiciones administrativas que lo complementen y que aseguren su ejecución.

Artículo 37.- Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley N°. 298 "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y Decreto N°. 64-98 "Reglamento de la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y sus reformas.

Artículo 38.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en "La Gaceta, Diario Oficial".**REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA**

CERTIFICACIÓN, Aprobado el 25 de Julio del 2019

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

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 N°. 97 de la Sesión Ordinaria N°. 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 N°. 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 Tórres 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 Gurdíán, 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 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 N°. 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 N°. 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 N°. 4; Actualización y Creación de Reglamentos de las Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua: I. 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, 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 DE HOSPEDERÍA

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO,

En uso de las Facultades que le confiere la Ley N°. 298, "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial N°. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho y su reforma Ley N°. 907 "Ley de reformas a la Ley N°. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" N°. 163 del día 28 de agosto del año 2015,

CONSIDERANDO

1. Que el turismo se ha convertido en una actividad económica importante del país, siendo necesario regular el funcionamiento de los prestadores de servicios de la industria hotelera, de manera de garantizar los derechos del turista nacional y extranjero durante la prestación del servicio en el establecimiento.
2. Que al Instituto Nicaragüense de Turismo, le corresponde clasificar, inspeccionar, registrar y autorizare) funcionamiento de las empresas de la industria hotelera.

ACUERDA:

Aprobar el Reglamento de Hospederías, el cual íntegra y literalmente dice así:

REGLAMENTO DE HOSPEDERIAS

CAPITULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería.

Artículo 2.- Son Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería, todas aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones, que en forma permanente brindan un servicio de alojamiento público mediante paga, en conjunto o no con otras actividades turísticas, dirigido a turistas nacionales y extranjeros y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en el presente reglamento.

Artículo 3.- Toda Empresa Prestadora de Servicios de Hospedería para poder operar deberá estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y contar con el respectivo Título Licencia emitido por el Instituto Nicaragüense de Turismo.

CAPÍTULO II

DE LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

Artículo. 4.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería se clasificarán según los tipos de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: **a) Hospederías Mayores y b) Hospederías Menores.**

Artículo 5.- De las Hospederías Mayores: corresponden a las instalaciones que brindan servicio de alojamiento, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, que cuentan con al menos quince unidades habitacionales y se clasifican de la siguiente forma:

1. Hoteles: Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, ya sea en un edificio, parte de él, o en un grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que tienen la opción de proporcionar servicios complementarios básicos como restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, spa, piscinas y limpieza en general del o los edificios, tanto en áreas interiores como exteriores, entre los cuales deberá existir integridad funcional con el servicio principal de alojamiento. Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa.

Para aquellos establecimientos de Hospedería que no cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles siempre y cuando cumplan con todas las áreas y servicios complementarios básicos descritos en el párrafo que antecede y con un monto de inversión comprobada de más de dos millones de dólares (\$2,000,000).

Para aquellos establecimientos de Hospedería que cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles y se evaluarán todos los servicios y áreas complementarias enunciados anteriormente aunque no las posean. Siempre debe privar el concepto oficial de Hotel.

2. Condo-hoteles: Es un conjunto de al menos quince unidades habitacionales en un grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, donde cada unidad se adquiere para un fin turístico sobre construcción horizontal o vertical; y cuya administración recae sobre una persona natural o jurídica debidamente acreditada. En caso de ser una sociedad mercantil, esta puede ser conformada por los mismos dueños de los condóminos.

La explotación hotelera se garantizará a través de un contrato de administración con una empresa operadora hotelera, con una duración mínima de diez años extendido en documento público notariado, esta empresa asume las funciones correspondientes a los administradores según la ley y las que se derivan del carácter hotelero de la operación. Dicha empresa, se hace responsable ante el Estado de cumplir con la legislación vigente y con todas las obligaciones jurídicas y tributarias que se devienen de su administración.

El dueño del condómino, únicamente, podrá hacer uso de la unidad habitacional, un treinta por ciento (30%) del tiempo al año, quedando el setenta por ciento (70%) restante del tiempo al año al servicio de alojamiento al público.

Además de lo establecido en el párrafo anterior, los condohoteles deberán proporcionar los servicios complementarios de restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, piscinas y limpieza en general del establecimiento.

Se categorizarán de 4 y 5 estrellas, ya que los estándares de calidad en equipamiento, infraestructura y servicio son más elevados y exigentes.

Para el cálculo de la tarifa de pagos, se contabilizarán de manera independiente cada una de las habitaciones con las que cuenten cada condominio y/o villa hotelera.

3. Apartahoteles: Conjunto de no menos de quince unidades habitacionales en un edificio o grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, con uno o más dormitorios, baño privado, sala comedor, equipadas con cocinas individuales donde se proporcionan servicios parciales para la limpieza.

Se categorizarán de 1 a 3 estrellas, ya que los estándares de calidad en equipamiento, infraestructura y servicio son más elevados y exigentes a los de hospedería menor.

Para el cálculo de la tarifa de pagos, se tomará en cuenta cada habitación con las que cuente el apartahotel.

4. Alojamientos en Tiempo Compartido: Son las instalaciones, en edificios o grupos de edificios, que operan bajo la modalidad y régimen contractual según el cual se adquieren derechos de uso sobre una unidad habitacional por distintas personas, en distintos períodos del año, durante la vigencia del contrato respectivo.

5. Moteles: Son aquellas instalaciones de al menos quince unidades habitacionales, dirigidas al turista nacional y extranjero, con servicio de tiempo fraccionado (arrendamiento por horas), en el que se incluye el servicio de alimentos y bebidas, limpieza y estacionamiento privado con acceso directo a las unidades habitacionales.

Para aquellos establecimientos que no cumplen con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como moteles, siempre y cuando cumplan con el servicio o alquiler de las unidades habitacionales en tiempo fraccionado (arrendamiento por hora). Por el giro de la actividad se categorizarán de 1 a 3 estrellas. Deberán pagar la tarifa autorizada por el Consejo Directivo, conforme la actividad turística a la que se dedica.

Artículo 6.- De las Hospederías Mínimas: Corresponden a las instalaciones de Hospedería, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, de carácter pequeño, que cuentan como mínimo con tres unidades habitacionales y máximo catorce unidades, clasificados de la siguiente forma.

1. Hostales Familiares: Son aquellas instalaciones que brindan un servicio de alojamiento en zonas rurales o urbanas, con servicio de alimentación casera, operados por un individuo o una familia, que no poseen relación de convivencia con el huésped.

2. Albergue: Es un establecimiento que ofrece un servicio de alojamiento en zonas rurales, con servicio de limpieza, con o sin alimentación y de carácter económico, en el cual, el turista nacional y extranjero realiza actividades al aire libre y le permite un intercambio cultural.

3. Casa de Huéspedes y/o pensiones: Alojamiento de carácter económico y familiar, ubicado en zonas urbanas o rurales, con o sin servicio de alimentación en la que existe una relación de convivencia entre los propietarios del establecimiento y el huésped, cuyo tiempo de ocupación no sea fraccionado.

4. Cabañas: Es el conjunto de edificaciones individuales construidas con materiales amigables al medio ambiente (madera, bambú u otros similares), las cuales se encuentran ubicadas en entornos naturales, rurales y/o de playas, que ofrecen un servicio de alojamiento a turistas nacionales y extranjeros, con o sin alimentación y deberán estar equipadas, con servicios sanitarios y de aseo personal compartido o no, con agua potable y electricidad.

Artículo 7.- De los Paradores: Corresponden aquellas instalaciones, que brindan un servicio de alojamiento al turista, a cambio de una tarifa económica, con servicios

completos de limpieza y alimentación, que ofrecen una cocina de calidad internacional y de tradición regional. Los Paradores se caracterizan por ser establecimientos que se encuentran ubicados en edificios históricos - artísticos o en parajes naturales de gran belleza y presentan una total y excelente armonización arquitectónica con el entorno cultural -histórico o natural- ecológico. Estos establecimientos tienen como objetivo el rescate de valores históricos, culturales, arquitectónicos o naturales del lugar donde se sitúa.

Artículo 8.- De las Áreas de Acampar: Corresponden a aquellas áreas abiertas, ubicadas en entornos naturales, rurales y/o de playas debidamente delimitadas, que permitan instalar tiendas de campaña o aparcar unidades de vehículos automotores o de remolques que sirvan para alojamiento al turista nacional y extranjero.

El área de acampar deberá estar equipada, con servicios sanitarios y de aseo personal compartido, agua potable y electricidad. Así mismo, deberán contar con un sistema para el tratamiento de las aguas servidas para el caso de los vehículos automotores o remolques.

CAPÍTULO III

DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LAS INSPECCIONES

Artículo 9.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería, se clasificarán en categorías identificadas por estrellas, de conformidad con el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos contenidos en las herramientas de clasificación y categorización del Sistema Nacional de Calidad Turística, establecida para cada tipología descrita en los artículos 5 y 6.

Las actividades contempladas en la clasificación de Hospederías Menores serán categorizadas de 1 a 3 estrellas; Y se clasificarán de 1 a 5 estrellas, todas las actividades contempladas en las Hospederías Mayores, exceptuando Condo-hotel que se clasificaran de 4 a 5 estrellas, Apartahotel de 1 a 3 estrellas y Moteles de 1 a 3 estrellas, respectivamente.

Para que un establecimiento sea considerado Hospedería y cuente con una categoría, deberá cumplir con lo mínimo de los requerimientos establecidos en las herramientas de clasificación y categorización. Es importante tomar en cuenta las siguientes condiciones:

a) Si la empresa está renovando su Título Licencia y al momento de realizar la evaluación, se obtiene como resultado "no cumple" el cual indica que la empresa no cumple con lo mínimo para obtener una categoría D, se continuará regulando por un periodo de dos años más, con la categoría mínima (D) para que mejore sus condiciones en infraestructura, equipamiento y servicio en base a la herramientas de clasificación y categorización de la actividad que opere, en caso que a los dos años de

seguimiento de visita de inspección no cumpla con los parámetros mínimos se dará de baja en el RNT.

b) Si la empresa es nueva y no logra alcanzar la categoría D, será considerada no apta para ser clasificada como una actividad de hospedería, es decir que no se le podrá extender el Título Licencia correspondiente, sólo se le dará una hoja de observación y plan de mejora para que pueda superar aquellos requerimientos y aspectos que se encontraron débiles, ya sea en infraestructura, equipamiento o servicio, en base a la herramienta de clasificación y categorización de la actividad que opere. Se le dará dos años de seguimiento para que mejore, en caso que no cumpla se tomará como una actividad no regulada, dándole de baja en el inventario. Pero si cumple con los requerimientos mínimos se incorporará a las actividades reguladas en el RNT.

Artículo 10.- Las herramientas de verificación y categorización utilizadas para los establecimientos objeto de este Reglamento, serán los siguientes:

1. Herramienta de Categorización de Hoteles
2. Herramienta de Categorización de Hostales Familiares
3. Herramienta de Categorización de Casa de Huéspedes
4. Herramienta de Categorización de Albergues
5. Herramienta de Categorización de Moteles
6. Herramienta de Categorización de Condo-Hoteles
7. Herramienta de Categorización de ApartaHoteles

Las herramientas se regirán por tres parámetros generales referidos a:

- a) Planta Física del Establecimiento
- b) Equipamiento
- c) Servicio Brindado

Artículo 11.- Los parámetros que se utilizarán para categorizar los establecimientos en cuanto a la planta física, medirán las condiciones concernientes al mantenimiento y limpieza del inmueble, otorgando un mayor puntaje a las habitaciones y baños en general. Y la valoración de edificios remodelados o construidos para el fin de prestar el servicio de alojamiento.

Dentro de esas condiciones se evaluarán las áreas de vestíbulo y recepción, y áreas de servicios complementarios para los casos que aplique, como de alimentos y bebidas, piscinas, salones, gimnasio, evaluación del personal en la atención al cliente y las facilidades existentes para que puedan ejecutar sus labores. Asimismo, se considerarán las medidas que garanticen la seguridad para los usuarios, aspectos de buenas prácticas de turismo sostenible y adaptabilidad ambiental y las facilidades para el público en general y personas con discapacidad.

Artículo 12.- El parámetro de encuesta al turista medirá el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios brindados por el establecimiento.

Artículo 13.- El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo un Plan de Inspecciones técnicas de las Empresas prestadoras de Servicios de Hospedería, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones, de los equipamientos, el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de los mismos y el servicio brindado, exigidos en las herramientas aprobadas para cada tipo de establecimiento.

Artículo 14.- La inspección técnica a cada establecimiento se llevará a cabo, una vez al año y ésta deberá ser notificada previamente al interesado. Sin embargo, anualmente se podrán realizar tantas visitas sorpresas como se considere necesario. La inspección se realizará en presencia de la persona que tiene la titularidad o administración de la empresa de hospedería o de quien ésta autorice o designe.

Artículo 15.- De cada inspección realizada, se deriva un plan de mejoras, que contendrá los parámetros no cumplidos dentro de las exigencias de las herramientas de clasificación y categorización, estás serán notificadas al propietario o representante de la empresa turística, quién tendrá un plazo que podrá extenderse de común acuerdo con el Instituto Nicaragüense de Turismo, y según un programa de ejecución de las mejoras aportado por la empresa turística.

CAPÍTULO IV

DE LOS PRECIOS Y RESERVACIONES

Artículo 16.- En materia de precios y reservaciones, las Empresas Prestadoras de Servicio de Hospedería, deberán aplicar y cumplir con las estipulaciones contenidas en el Reglamento sobre el Régimen de Precios, Reservas y Servicios Complementarios en Alojamientos Turísticos aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 17.- La empresa será responsable frente a sus usuarios, de las situaciones de sobreventa, que les impida cumplir con las reservaciones convenidas en los términos de los artículos anteriores.

Artículo 18.- En caso de sobreventa, la empresa está obligada a proveer, el alojamiento al usuario que la sufre, en otro establecimiento de la misma zona y de categoría igual a la ofrecida, cubriendo los gastos de traslado y diferencia de precio si lo hubiese.

De no ser posible alojar al usuario en un establecimiento de la misma calidad y precio convenido, la empresa deberá alojarlo en cualquier otro, indemnizándolo por todos los daños que se occasionen.

CAPÍTULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUESPEDES

Artículo 19.- Los huéspedes de los establecimientos de hospedería, tendrán los siguientes derechos:

- a) A recibir información veraz, previa y completa sobre los servicios que se le ofrezcan, o en su defecto a recibir la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
- b) A recibir los servicios acordes, en naturaleza y calidad con la categoría que ostenta el establecimiento,
- c) A tener garantizado, en el establecimiento, seguridad, salud, tranquilidad e intimidad personal,
- d) A formular quejas y reclamos,
- e) A disfrutar del alojamiento y demás servicios complementarios del hospedaje durante el plazo convenido entre el establecimiento y el huésped, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación entregada al mismo, en el momento de su admisión.

Artículo 20.- El huésped o usuario estará sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) El uso y goce de la unidad de alojamiento y servicios complementarios en los términos convenidos,
- b) Satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar acordados. A falta de acuerdo, se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que le fuese presentado el cobro de la factura,
- c) Conservar y emplear la unidad de alojamiento y los bienes muebles para el uso al que están destinados,

- d) Restituir la habitación en las mismas condiciones en que fue recibida, salvo pérdidas o deterioros no ocasionados por su culpa, negligencia o imprudencia,
- e) Desocupar la habitación al vencimiento del plazo convenido para su ocupación.

CAPÍTULO VI

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO

Artículo 21.- La empresa será responsable por lo siguiente: a) Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo del INTUR y obtener el Título Licencia para el inicio o renovación de sus actividades, el cual deberá ser renovado cada año de conformidad con el art. 51 del Reglamento de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo. Dicho Título deberá permanecer visible dentro del establecimiento.

- b) Conservar las instalaciones y ofrecer los servicios con la calidad, acorde a la categoría obtenida para concederles el Título Licencia correspondiente,
- c) Ofrecer los servicios en las condiciones anunciadas a través de los diferentes medios de comunicación,
- d) Exhibir en lugar visible, el monto de la tarifa y los servicios complementarios incluidos en la misma, así como la categoría del establecimiento asignada por INTUR,
- e) Exhibir en un lugar visible en cada unidad habitacional, las políticas internas de uso de las instalaciones,
- f) En caso de recibirse moneda extranjera como contraparte de pago y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al usuario previamente, el tipo de cambio al que se toma dicha moneda,
- g) Respetar las reservaciones hechas por el usuario cuando estén debidamente garantizadas por él, por una agencia de viajes, o por una operadora de viaje.
- h) Por la pérdida de valores o bienes de los huéspedes dentro de las habitaciones y de la caja de seguridad del establecimiento, previa investigación y resolución emitida de parte de la autoridad competente a favor del huésped.
- i) Garantizar las medidas de seguridad durante la prestación del servicio dentro del establecimiento, siendo responsable por daños y perjuicios contra prueba fehaciente avalada por la autoridad competente.
- j) Contar con personal debidamente capacitado para realizar las funciones de atención al huésped.

k) Entregar la respectiva factura por los servicios prestados en los términos del artículo 16 del presente reglamento.

1) Contemplar dentro de la factura respectiva el pago de las retenciones de ley.

m) Cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente, el presente Reglamento y demás normas y disposiciones que regulen su funcionamiento.

ñ) Las Empresas Prestadoras de Servicios de hospedería deberán exhibir en sus establecimientos y en lugares visibles material publicitario de prevención y en contra de la Explotación Sexual a Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo (ESNNA-VT).

Artículo 22.- La empresa tendrá derecho a oponerse a que se extraiga del establecimiento el equipaje del huésped que no cancele el precio convenido.

En este caso, las pertenencias del huésped serán retiradas de la habitación y retenidas conforme inventario firmado por dos testigos y autenticado por un Notario Público.

Artículo 23.- Si el huésped se negare a desocupar la unidad de alojamiento por incumplimiento de sus obligaciones o por vencimiento del plazo convenido para su utilización, la empresa podrá recurrir a la autoridad de Policial correspondiente, quien en compañía del Gerente u otro representante del establecimiento, se levantará un acta de las pertenencias del huésped en presencia de dos testigos y autenticada por un Notario Público y se depositarán en un lugar seguro.

El cumplimiento de lo dispuesto anteriormente se regirá de conformidad a lo establecido en la legislación civil vigente.

CAPÍTULO VII

DE LAS SANCIONES

Artículo 24.- Las infracciones que se cometan contra lo previsto en la presente regulación darán lugar a las correspondientes responsabilidades administrativas, que se harán efectivas de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes, según sea considerada la falta como leve o grave, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

La aplicación de estas sanciones se realizarán luego de realizado el procedimiento que garantice el derecho de defensa y el debido proceso de la parte infractora

Artículo 25.- Se considerarán como infracciones leves aquéllas cometidas por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 21 incisos d), e), f), j),

k) y 1) del presente reglamento.

Artículo 26.- El incumplimiento a las obligaciones contenidas en el artículo 21 incisos a), b), g), h), i), m), ñ), se considerarán faltas graves.

Artículo 27.- Los establecimientos de hospederías que incurran en las infracciones anteriormente señaladas con previa investigación y comprobación de los hechos, serán objeto de las siguientes sanciones:

- a) Notificaciones y/o comunicaciones en el cual se le exija al empresario que dé cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Art. 21 del presente reglamento.
- b) Amonestación por escrito;
- c) Multa pecuniaria;
- d) Suspensión temporal de su autorización para operar y del Contrato Turístico según sea el caso,
- e) Cancelación definitiva de su autorización o Contrato turístico.

Artículo 28.- Se aplicarán las sanciones siguientes para las infracciones leves:

a) **Entrega de dos notificaciones y/o comunicaciones**, en un plazo de diez días hábiles. Dichas notificaciones y comunicaciones deberán ser incorporadas al expediente correspondiente, que lleva el Departamento de Registro y gestión de Calidad Turística y se anexará una copia al expediente de la empresa que lleva la Delegación Departamental a la que corresponde según su ubicación. En un plazo de cinco días hábiles, el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de lo solicitado en las notificaciones y/o comunicaciones.

Vencido el plazo de los quince días y el empresario haga caso omiso, se procederá conforme el literal b) del presente artículo.

b) **Amonestación por escrito**; la cual deberá ser incorporada al expediente correspondiente que lleva el departamento de Registro y Gestión de Calidad y se anexará una copia al expediente de la empresa que lleva la Delegación Departamental a la que corresponde según su ubicación. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal c.

c) **Las sanciones serán determinadas de conformidad al Arto. 74 del reglamento de la Ley 495, Ley General de Turismo.**

En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una

visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal d.

d) **Suspensión temporal** de las operaciones por un plazo no mayor de 45 días. Previo acuerdo con las instituciones correspondientes.

e) Todo reclamo o denuncia fuera del ámbito de aplicación de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo, serán sujetas a las disposiciones establecidas en la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento.

Si el empresario es objeto de otro proceso de sanciones leves, pasará a considerarse como una infracción grave por tanto, se aplicarán las sanciones del artículo siguiente.

Artículo 29.- En el caso de las infracciones graves se aplicarán las sanciones siguientes:

a) **Entrega de dos notificaciones y/o comunicaciones** en un plazo de quince días hábiles. Dichas notificaciones y comunicaciones deberán ser incorporadas al expediente correspondiente que lleva cada Delegación Departamental. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de lo solicitado en las notificaciones y/o comunicaciones.

Vencido el plazo de los veinte días y el empresario haga caso omiso se procederá conforme el literal b del presente artículo.

b) **Multa** de Un mil dólares (US\$ 1,000.00) o su equivalente en moneda nacional. Dicha multa deberá ser enterada al Instituto Nicaragüense de Turismo en un plazo no mayor de veinte días hábiles. El recibo extendido deberá ser presentado en original y copia al Departamento de Registro o en su defecto en la Delegación Departamental correspondiente. Vencido dicho plazo se procederá conforme al literal c.

c) **Suspensión temporal de las operaciones** por un plazo no mayor de noventa días. Previo acuerdo con las instituciones correspondientes. En un plazo de cinco días hábiles el Instituto Nicaragüense de Turismo realizará una visita in situ, para verificar el cumplimiento de las obligaciones, en caso contrario se aplicará la sanción contenida en el literal d.

d) **Cancelación definitiva de su autorización** para operar y del Contrato Turístico cuando corresponda.

Artículo 30.- Las sanciones enumeradas en este Reglamento serán aplicadas por el Instituto Nicaragüense de Turismo en la vía administrativa, tomando en cuenta, tanto la naturaleza y circunstancias de la infracción y sus antecedentes, como los perjuicios originados a los clientes.

Artículo 31.- Cuando el Instituto Nicaragüense de Turismo, tenga indicios de un incumplimiento a las regulaciones contenidas en esta reglamentación, dará traslado e informará por escrito de los cargos al propietario o representante legal de la empresa de la actividad de hospedería para que dentro de los tres días hábiles siguientes, más el término de la distancia en su caso, haga conocer su contestación, acompañando las pruebas pertinentes, en caso de tenerlas.

Verificado el incumplimiento, corresponderá a la máxima autoridad del INTUR emitir una resolución, imponiendo la sanción correspondiente en un plazo de quince días hábiles, de acuerdo con el presente Reglamento y demás disposiciones legales vigentes. En caso contrario se archivarán las diligencias sin más trámite. En ausencia de la máxima autoridad se procederá conforme lo establecido en la Ley N°. 298, Ley de Reformas a la Ley Creadora del INTUR.

Artículo 32.- Aquellos dueños de establecimientos que incumplan alguna de las causales contenidas en la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento, se someterá al procedimiento y sanciones establecidas en la misma.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33.- Toda multa que se imponga deberá pagarse de conformidad a lo establecido en la Ley N°. 298 "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y su reforma Ley N°. 907 "Ley de reformas a la Ley N°. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" N°. 163 del día 28 de agosto del año 2015, y demás Reglamentos que le sean aplicables.

Artículo 34.- En materia de recursos propiamente, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Ley General del Turismo.

Artículo 35.- Cualquier reforma o modificación de las herramientas referidas en el Art. 10 del presente Reglamento podrá realizarse por una Comisión Especial integrada por: a) La Dirección Administrativa Financiera; b) La Oficina de Asesoría Legal; c) El Departamento de Registro y Gestión de Calidad Turística. Las reformas o modificaciones deberán ser ratificadas y refrendadas por la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 36.- El INTUR es el órgano competente para vigilar por el cumplimiento del presente Reglamento y para dictar las disposiciones administrativas que lo complementen y que aseguren su ejecución.

Artículo 37.- Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley N°. 298 "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y Decreto N°. 64-98 "Reglamento de

la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo" y sus reformas.

Artículo 38.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en "La Gaceta, Diario Oficial".