

# **REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NICARAGUA**

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

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

## **CONSEJO DIRECTIVO**

### **CERTIFICACIÓN**

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

#### **CERTIFICA:**

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

#### **Acta N°. 97**

En la ciudad de Managua, a las dos y veintitrés minutos de la tarde del día once de julio del año dos mil diecinueve, reunidos en la sala de conferencias del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), con el objeto de celebrar la presente **Sesión Ordinaria No. 81**, del año dos mil diecinueve, con la asistencia de los siguientes Miembros del Consejo Directivo del INTUR: Cra. Shantanny Anasha Campbell Lewis, Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR); Sr. Leonardo Torres Céspedes, por CANTUR; Cra. Shaira Downs Morgan, Gobierno Regional Autónomo de la Costa Caribe Sur, (GRACCS); Cra. Aura Lila Mercado, Gobierno Regional Autónomo de la Costa Caribe Norte, (GRACCN); Cro. Ricardo Orozco Cruz, Ministerio de Salud, (MINSA); Cro. Jesús Bermúdez, Ministerio de Fomento Industria y Comercio, (MIFIC); Cra. Rosa Sánchez Gaitán, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, (MHCP); Cro. Amaru Ramírez, Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI); Cro. René Castellón, Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA); Cra. Justa Pérez, Ministerio de la Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, (MEFCCA); Cra. Sandra Castillo, Instituto Nicaragüense de Fomento, (INIFOM); Cro. Roger 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 No.495 Ley General de Turismo y sus Reformas, para efectuar esta sesión, y siendo la hora, lugar y fecha para su celebración, se declara abierta la Sesión para discusión de la siguiente agenda:

Inconducentes...

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

Inconducentes...

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

Inconducentes...

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

**Acuerdo:** Se aprueba la solicitud de Cra. Mara Stotti, Responsable de Dirección de Desarrollo Turístico de INTUR, sobre el Punto No. 4; Actualización y Creación de Reglamentos de las Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua: 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 LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NICARAGUA**

En uso de las Facultades que le confiere la Ley No. 298, "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial No. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho y su reforma Ley No. 907 "Ley de reformas a la Ley No. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" No. 163 del día 28 de agosto del año 2015,

### **CONSIDERANDO:**

I

La importancia y experiencia acumulada del INTUR de manera general sobre el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios turísticos y teniendo en cuenta el papel relevante que estas desarrollan para la economía de Nicaragua, es conveniente la regulación de estas empresas con el fin de ayudarlas a alcanzar los niveles necesarios para poder afrontar los retos turísticos del siglo XXI.

### **ACUERDA:**

Aprobar el Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Nicaragua, el cual íntegra y literalmente dice así:

## **REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NICARAGUA**

### **CAPÍTULO I Disposiciones generales**

**Artículo 1.-** El objeto del presente Reglamento es regular las Empresas Prestadoras de Servicios Turístico. Corresponde al Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR el ordenamiento y vigilancia de toda clase de actividades turísticas.

**Artículo 2.-** Para el presente Reglamento se deberá entender:

- a) INTUR: Instituto Nicaragüense de Turismo.
- b) Reglamento: Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos.
- c) Ley No. 298: Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo.
- d) Ley No. 306: Ley de Incentivos para la Industria Turística de Nicaragua.
- e) Ley No. 495: Ley General de Turismo.
- f) Ley No. 842: Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y

Usuarias.

g) Registro: Registro Nacional de Turismo.

h) ESNNA-VT: Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo.

i) Turista o usuario: se entiende al nacional y extranjero residente o no residente que, con fines de recreo, vacaciones, salud, religión, deporte, familia, negocios, misiones y reuniones, se desplaza dentro el territorio nacional.

## **CAPÍTULO II** **Ámbito de Aplicación**

**Artículo 3.-** Sin perjuicio de las disposiciones dictadas dentro de su competencia, por otras Instituciones u Organismos, quedan sujetas al presente Reglamento las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que operen en el territorio nacional.

**Artículo 4.-** Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos pueden ser:

- a. Hoteles, moteles, aparta hoteles y demás establecimientos de hospedería;
- b. Restaurantes, cafeterías, bares;
- c. Agencias y operadoras de viajes;
- d. Arrendadoras de vehículos automotores y embarcaciones acuáticas dedicadas al transporte turístico (renta-car);
- f. Y cualquier otra empresa de comercialización, intermediación, organización y prestación de servicios turísticos cuando éstas no constituyen el objeto propio de las actividades relacionadas con los puntos anteriores, y que se encuentren señaladas en la Ley No. 306 "Ley de Incentivos para la industria turística de la República de Nicaragua" y la Ley No. 495 "Ley General de Turismo".

**Artículo 5.- De las Actividades Turísticas:** Todas aquellas que, de manera directa o indirecta se relacionen o puedan influir predominantemente sobre el turismo, siempre que lleven consigo la prestación de servicios a un turista, tales como las de transporte, venta de productos típicos de artesanía nacional, venta de productos alimenticios tradicionales naturales o elaborados, espectáculos, festivales, deportes, manifestaciones artísticas, culturales o recreativas y especialmente los guías de turistas, entre otras actividades.

**Artículo 6.- De las Empresas de Servicios de Hospedería:** establecimientos abiertos al público que se dedican, a proporcionar habitación a los turistas nacionales e internacionales mediante un precio establecido, con o sin prestación de otros servicios de carácter complementario.

**Artículo 7.- De las Empresas con servicio de Alojamiento Turístico:** son aquellas casas y habitaciones turísticas, sitios de vacaciones o establecimientos similares destinados a proporcionar, mediante un precio convenido, habitaciones o residencias completas a turistas nacionales o extranjeros. Las cuales serán reguladas por su propio Reglamento.

**Artículo 8.- De los Restaurantes:** aquellos cualesquiera sea su denominación, que se dediquen de forma habitual, profesional o empírica, a servir comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local, por un precio establecido, debiendo estar abiertos al público en general y sin perjuicio de que la entidad competente pueda dictar normas de régimen interior sobre el uso de sus servicios e instalaciones.

**Artículo 9.- De las Agencias de Viajes:** es una persona natural o jurídica especializada en el ámbito de los viajes, que ejerce de intermediario entre el cliente, los viajeros, y los destinos del viaje, gestionando total o parcialmente los diferentes servicios o proveedores de servicios, tales servicios como aerolíneas, cruceros, hoteles, seguros de viaje, excursiones, guías, transporte local, visitas y comidas, son los que se precisan para el disfrute del viaje requerido por el cliente.

Las agencias de viajes deben atender las necesidades y requerimientos de sus clientes para conseguir su satisfacción con el producto o servicio contratado.

**Artículo 10.- Operadoras de Viajes:** Se consideran como tal, las personas naturales o jurídicas que tienen como actividad preponderante la venta de paquetes turísticos, para nacionales o extranjeros, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas.

**Artículo 11.- De las Empresas de Transporte Turístico:** son aquellas que poseen vehículos terrestres, acuáticos o aéreos con conductor, dedicadas al traslado de turistas nacionales y extranjeros dentro y fuera del territorio nacional, a excepción del transporte acuático que puede navegar únicamente en aguas nacionales.

**Artículo 12.- De las Empresas de Arrendamiento de vehículos:** son aquellas con vehículos terrestres, acuáticos o aéreos con o sin conductor, que son alquilados para que los turistas se desplacen dentro del territorio nacional.

**Artículo 13.- De las Empresas de Turismo de Aventuras:** son las que ofrecen un tipo de Turismo activo, se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza, (tierra, agua, aire) las personas que lo practican buscan una oportunidad para envolverse en la exploración o en viajes con un riesgo latente donde inevitablemente es necesario hacer uso de habilidades físicas.

**Artículo 14.- De las Empresas de Servicios Complementarios:** aquellas relacionadas con la recreación cultural, deportiva, artesanía, ecoturismo, turismo rural y comunitario y cualquier otra que determine el INTUR.

## **CAPÍTULO III** **Competencias del INTUR**

### **Artículo 15.- Compete al INTUR:**

- 1) Regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, así como adoptar las medidas que se estimen convenientes respecto a las actividades a que se refiere el artículo 5 de este Reglamento, exclusivamente en aquellos aspectos que puedan afectar el turismo;
- 2) Autorizar la apertura de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos mediante el Título Licencia respectivo, así como su revocación; cierre temporal o definitivo de los establecimientos turísticos;
- 3) Fijar y en su caso, modificar las actividades y categorías de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos;
- 4) Inspeccionar los locales donde se desarrollan las Actividades Turística, vigilando el estado de las instalaciones y las condiciones de prestación de los servicios;
- 5) Vigilar el cumplimiento de lo que se disponga en el Reglamento de precios, reservas y servicios complementarios a las actividades de hospedería;
- 6) Recibir y dar respuesta a los reclamos que puedan formularse en relación con la materia a que se refiere el presente Reglamento; o bien actuar de oficio cuando fuere necesario.
- 7) Resolver los recursos que puedan interponerse según el ámbito de su competencia;
- 8) Promover medidas que fomenten, protejan y beneficien a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, de acuerdo con sus posibilidades; y
- 9) Las atribuciones establecidas en la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No. 495, Ley General de Turismo y Ley 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística, sus respectivos Reglamentos y reformas, y demás disposiciones que en la materia se dicten.

## **CAPÍTULO IV** **Inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y Obtención del Título Licencia de Operación**

**Artículo.16.-** Las personas naturales o jurídicas que brinden servicios turísticos deberán obligatoriamente inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT}, y así obtener su Título-Licencia, sin el cual no podrán operar.

**Artículo 17.-** El Registro es público, su acceso y consulta dependerá de las normas que se dicten para su funcionamiento.

**Artículo 18.-** La inscripción podrá ser solicitada por el propietario de la empresa turística o por el representante legal, debidamente acreditado.

**Artículo 19.- De los Datos de Inscripción:** Toda inscripción que se haga en el Registro, en relación a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos expresará:

- 1) Constancia de inspección u hoja de observación emitida por el inspector turístico.
- 2) Nombre comercial de la empresa.
- 3) Razón social a la que pertenece la empresa.
- 4) Naturaleza del título licencia autorizada (actividad turística y categoría obtenida).
- 5) Firma autorizada del servidor.
- 6) Número de registro único.
- 7) Plazo de duración de la licencia.

**Artículo 20.-** La cancelación de las inscripciones será total, siempre y cuando se compruebe el cese definitivo de las operaciones.

**Artículo 21.-** Requisitos para obtener el Título Licencia son:

- a) Formulario para obtención del Título Licencia.
- b) Fotocopia de cédula de identidad o cédula de residencia condición I del propietario.
- c) Fotocopia de Escritura de constitución de sociedad en caso que aplique.
- d) Fotocopia de Poder de representación, en caso que aplique.
- e) Fotocopia de cédula de identidad o cédula de residencia condición 1 del representante legal, en caso que aplique.
- f) Fotocopia de Escritura de propiedad o cualquier otro documento donde conste el dominio y posesión del bien inmueble.
- g) En caso de ser arrendada la propiedad presentar fotocopia del contrato de arriendo.
- h) Y todos aquellos requisitos propios de la actividad turística a la que se dedicará, estipulados en cada reglamento.
- i) Pagar la tarifa autorizada por el Consejo Directivo, conforme la actividad turística a la que se dedicará.
- j) Otros documentos o información que será requerida por INTUR.

Todas las copias de los documentos legales deberán ser presentadas con su correspondiente razón de fotocopia.

El Título Licencia tendrá vigencia de un año calendario y deberá ser renovado cada año, previa cancelación del canon establecido por el Consejo Directivo.

**Artículo 22.-** Estos establecimientos turísticos tienen la obligación de renovar anualmente el Título Licencia de Operación, en los primeros tres meses del año, para lo cual presentaran los siguientes requisitos:

- a) Formulario para obtención del Título Licencia.
- b) Pagar la tarifa establecida por el Consejo Directivo.
- c) Y todos aquellos requisitos propios de la actividad turística a la que se dedicará, estipulados en el reglamento correspondiente.

**Artículo 23.-** Notificar por escrito a INTUR Central, o Delegación Departamental o Regional correspondiente, el cambio de domicilio del propietario o gerente, cierre de operaciones o cualquier otra modificación que afecte el quehacer de las Empresa Prestadoras de Servicios Turísticos.

## **CAPÍTULO V De la Revocación del Título Licencia**

**Artículo 24.-** Serán causas de revocación del Título Licencia de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos:

- a) Las previstas en el ordenamiento jurídico nicaragüense para la extinción de las empresas;
- b) El incumplimiento de lo previsto en los reglamentos de cada actividad y del presente Reglamento;
- c) La inactividad comprobada de la empresa turística; y
- d) Destinar las oficinas o locales para realizar actividades distintas a los fines por los que fue autorizado por INTUR.

## **CAPÍTULO VI De las Inspecciones**

**Artículo 25.-** El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo un plan de inspecciones técnicas, con el propósito de verificar el equipamiento y el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de las oficinas e instalaciones, de conformidad a los requerimientos establecidos en las herramientas de clasificación y categorización.

**Artículo 26.-** La inspección técnica a cada establecimiento se llevará a cabo, tres veces 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 del inmueble o de quien ésta autorice o designe.

**Artículo 27.-** De cada inspección realizada, se deriva un plan de mejoras, que contendrá los parámetros no cumplidos dentro de las exigencias de las herramientas, éstas serán notificadas al propietario o representante del inmueble, quién tendrá un plazo que podrá extenderse de común acuerdo con el Instituto Nicaragüense de Turismo.

**Artículo 28.-** En lo que se refiere a las inversiones, administración y control de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, corresponde al INTUR, en coordinación con otras instituciones competentes, tomar las medidas que estimen convenientes para proteger los intereses nacionales.

## **CAPÍTULO VII Del Nombre y Publicidad**

**Artículo 29.-** En los nombres comerciales de las empresas turísticas y rótulos de sus establecimientos se observará, lo dispuesto en las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.

**Artículo 30.-** La utilización del término "TURISMO" o "TURÍSTICO" y cualquiera de sus derivados en idioma español y otros, está permitido a los establecimientos señalados en el art. 5 del presente Reglamento. La utilización de éstos por establecimientos que no hayan sido calificados y autorizados, en su propaganda, rótulos u otra forma de identificación será considerada como práctica engañosa y le serán aplicables las sanciones previstas en éste Reglamento, sin perjuicio de las establecidas en la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Los establecimientos deberán utilizar la denominación otorgada en base a la calificación efectuada por el INTUR.

**Artículo 31.-** Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán exhibir en sus establecimientos y en lugares visibles material publicitario de promoción del turismo nacional, así como material publicitario de prevención y en contra de ESNNA-VT.

**Artículo 32.-** Los vehículos de las Empresas a que hace referencia el Arto. 5 del presente Reglamento y que sean utilizados para la prestación de servicios turísticos deberán portar un distintivo que para tal efecto será establecido y otorgado por el INTUR.

## **CAPÍTULO VIII De las Tarifas y/o Precios**

**Artículo 33.- De los Precios:** Los precios de los servicios prestados por las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberán establecerse en moneda de curso legal

que estimen conveniente, o su equivalente en córdobas según el cambio oficial del Banco Central de Nicaragua. Así mismo, deberán gozar de la máxima publicidad en los lugares donde se presten. En todo caso, se han de exponer en la recepción del establecimiento de manera visible y permitiendo al usuario o consumidor su lectura de forma clara.

**Artículo 34.-** En la publicidad de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberá indicarse si el precio incluye los impuestos correspondientes. En ningún caso, los establecimientos podrán cobrar a sus clientes precios superiores a los que tengan expuestos al público. Así mismo deberán indicar el horario de servicio.

## **CAPÍTULO IX** **De los derechos y obligaciones del turista o usuario**

**Artículo 35.-** Son derechos de los turistas o usuarios de los servicios turísticos los siguientes:

- a) Los establecidos en la Constitución política de Nicaragua.
- b) Obtener información comprensible, veraz, objetiva, exacta y completa sobre todos y cada uno de los servicios ofertados por las empresas turísticas.
- c) Recibir de la Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos calidad sobre la base de los precios contratados de conformidad a las categorías de los establecimientos.
- d) Ser atendido por el personal administrativo con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
- e) Obtener los documentos acreditados en los términos de su contratación y las facturas correspondientes.
- f) Gozar de tranquilidad, intimidad, seguridad personal y de sus bienes.
- g) Ser informados de cualquier riesgo previsible originado en el uso normal del servicio brindado.
- h) Formular reclamos y denuncias relacionadas con la prestación del servicio turístico conforme a las leyes de la materia y obtener respuestas oportunas y adecuadas.
- i) Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de calidad e higiene.
- j) Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección del consumidor y del usuario.

**Artículo 36.-** Son obligaciones de los turistas o usuarios de los servicios turísticos los

siguientes:

- a) Respetar el ordenamiento jurídico Nicaragüense.
- b) Respetar el entorno ambiental, social y cultural.
- c) Cumplir con las normas sociales de convivencia.
- d) Pagar el precio de los servicios contratados en el tiempo, modo y condiciones establecidas por la empresa turística.
- e) Cumplir con las políticas y reglas de las empresas turísticas.
- f) Brindar información en los casos requeridos, principalmente a fines de elaborar informes estadísticos.

**Artículo 37.-** Cuando la prestación del servicio suponga la ocupación de plazas o habitaciones por parte de los usuarios, éstos podrán permanecer en su disfrute durante el tiempo convenido. No obstante, la Gerencia del establecimiento podrá dar por terminada su estancia por incumplimiento de las normas generales de urbanidad, higiene o convivencia, sin perjuicio del posible reclamo del interesado, y subsiguiente responsabilidad de la Gerencia en caso de probado su abuso.

La continuación en el disfrute de los servicios por mayor tiempo del convenido, estará siempre condicionada al mutuo acuerdo entre la Gerencia y el cliente.

## **CAPÍTULO X** **Del Libro de Quejas y Sugerencias**

**Artículo 38.-** En cada uno de sus establecimientos las Empresas Turísticas tendrán a disposición de los usuarios un Libro de Quejas y Sugerencias. Dicho libro deberá estar a disposición de INTUR cuando así lo requiera.

**Artículo 39.-** La Gerencia del establecimiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, o en su defecto el titular de la misma, adoptará las medidas necesarias para que en todo momento exista en su establecimiento el Libro de quejas y sugerencias. La existencia de éste se anunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los clientes, debiéndose redactar el anuncio en los idiomas Español e inglés.

## **CAPÍTULO XI** **De los Derechos y Obligaciones de las Empresas** **Prestadoras de Servicios Turísticos**

**Artículo 40.-** De los Derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos: son derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, sin perjuicio de lo establecido en la constitución política de Nicaragua y demás leyes del país lo

siguiente:

- a) Ejercer libremente la prestación de los servicios turísticos, previo cumplimiento de los requisitos, condiciones u obligaciones dispuestas en la Ley No. 495: "Ley General de Turismo", su reforma y reglamento, sin perjuicio del cumplimiento de otras disposiciones legales.
- b) Conocer los planes y programas elaborados por INTUR, con el propósito de incrementar y fomentar el turismo.
- c) Solicitar concesiones y autorizaciones para el establecimiento de servicios turísticos en propiedades bajo la administración de INTUR, de conformidad a lo establecido en el Art. 32 de la Ley No. 495, Ley General de Turismo.
- d) Optar e implementar programas de Gestión de Calidad impulsado por INTUR o cualquier otro programa que fortalezca las competencias, conocimientos y calidad para la empresa y sus colaboradores, que sean promovidos e impartidos por el INTUR.
- e) Aplicar a los beneficios e incentivos fiscales aprobados para el sector turístico, de conformidad con lo establecido en la ley de la materia.
- f) Participar en las actividades de promoción turística y mercadeo que INTUR impulse a nivel nacional e internacional.
- g) Y otros derechos que pueda contener la Ley No. 495, Ley General de Turismo.

**Artículo 41.- De las Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos:** son obligaciones de las empresas y actividades turísticas las establecidas en el artículo 36 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo:

- a) Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieren sido autorizados sin discriminaciones por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso;
- b) Comunicar a INTUR los cambios de nombre o razón social del establecimiento, del o de los propietarios, o de domicilio, así como cualquier modificación de los servicios prestados;
- c) Anunciar de forma visible el nombre del establecimiento, la licencia y el sello de la calidad turística otorgado por el INTUR;
- d) Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información sobre los servicios que ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros;

- e) Prestar el servicio acorde con su categoría turística, conforme lo autorizado por INTUR y de conformidad a las condiciones de calidad, eficiencia e higiene;
- f) Proporcionar los bienes y servicios contratados bajo los términos ofrecidos al turista;
- g) Respetar las reservaciones, precios y tarifas establecidos, ofrecidos y pactados con el turista;
- h) Promover la contratación de profesionales competentes egresados de centros de educación superior, institutos y centros de capacitación, especializados en el área de turismo de nuestro país;
- i) Velar por la seguridad e integridad del turista;
- j) Cumplir con las normas técnicas y control de calidad;
- k) Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias y normativas establecidas en las leyes de la materia;
- l) Preservar y reparar, en caso de daño, los bienes públicos y privados relacionados al turismo;
- m) Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido; o prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia, a elección del turista;
- n) Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios; y
- o) Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el reglamento de la ley de la materia.
- p) Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberán exhibir en sus establecimientos y en lugares visibles material publicitario de prevención y en contra de ESNNA-VT.

## **CAPÍTULO XII De las Infracciones y Sanciones**

**Artículo 42.-** Aquel que incurra en cualquier tipo de falta cometidas por incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento, o violente cualquier disposición establecida en la Ley No. 495, Ley General del Turismo, sus reglamentos y reformas, la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento. Se someterá al procedimiento y sanciones establecidas en cualquiera de las leyes anteriormente descritas, según sea el caso.

## **CAPITULO XIII**

## **Disposiciones Finales**

**Artículo 43.-** Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que a la fecha de la publicación oficial de este Reglamento, estuvieren prestando servicios, dispondrán de un plazo de treinta (30) días, para cumplir con los requisitos exigidos en el mismo.

**Artículo 44.-** Los establecimientos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos a que se refiere el presente Reglamento, tendrán el carácter de uso al público, sin otra restricción más que la de someterse a las políticas internas de la empresa y a las regulaciones específicas, a juicio del INTUR, podrán establecerse las oportunas limitaciones, de conformidad con la legislación vigente.

**Artículo 45.-** 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 46.-** Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán solicitar los incentivos y beneficios que dispone la Ley No. 306 y su Reglamento. No obstante la clasificación y autorización para operar no implica automáticamente el derecho a esos beneficios; en todo caso el solicitante deberá someterse a lo dispuesto por esa Ley.

**Artículo 47.-** Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No. 495, Ley General de Turismo, Ley No. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística, Reformas, Reglamentos y demás disposiciones vigentes.

**Artículo 48.-** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en "La Gaceta", Diario Oficial.