

REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY ORGANICA DE TURISMO SOBRE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO Y OPERADORES LOCALES RECEPTIVO

Artículo 1.- El presente Reglamento Parcial tiene por objeto establecer las normas que regirán el funcionamiento y atribuciones de las AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO Y OPERADORES LOCALES RECEPTIVO, como prestadores de servicios turísticos.

Artículo 2.- A los efectos de este Reglamento se entiende por:

1. Agencia de Viajes y Turismo: A las personas jurídicas que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

2. Operadores Locales Receptivo: A las personas jurídicas que presenten un circuito o ruta turística dentro del territorio nacional, cuyo objeto será la coordinación de alojamiento, transporte, atracciones y actividades, itinerarios y otros servicios necesarios para llevar a cabo la práctica de una actividad turística en la localidad o región de la que se trate.

Artículo 3.- Las Agencias de Viajes y Turismo podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Organización, promoción, operación y comercialización de giras, rutas, circuitos y excursiones a realizarse en el territorio nacional o en el extranjero, bien sean organizadas por ellas o por terceros;
- b) Reservación y ventas de boletos aéreos nacionales e internacionales, de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos, de servicios en establecimiento referidos a alimentos, bebidas y similares, de servicios recreativos y de esparcimiento y de boletos para espectáculos públicos;
- c) Comercialización del servicio de alquiler de vehículos;
- d) Organización, promoción y comercialización de congresos, convenciones y otros eventos de carácter gremial, cultural, religioso, deportivo e institucional, tanto nacionales como internacionales;
- e) Recepción, asistencia y conducción de turistas nacionales y extranjeros en giras, viajes y excursiones en el territorio nacional o fuera de el, directamente o a través de operadores;
- f) Tramitación en representación de sus clientes de todo tipo de documentos necesarios para viajar;
- g) Tramitación de pólizas de seguros de personas y bienes contra cualquier riesgo que pueda derivarse de la actividad de viajes y turismo;
- h) Prestación de servicios de protección y auxilio al turista;

Artículo 4.- Los Operadores Locales Receptivo podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Comercializar paquetes turísticos dentro del territorio nacional.
- b) Diseñar, planear, organizar, operar o comercializar paquetes para segmentos de interés específico;
- d) Negociar y reservar a los turistas habitaciones y servicios conexos en establecimientos de alojamiento turístico;
- e) Proporcionar servicios de reservación y adquisición de boletos para espectáculos público o privados y sitios de atracción turística;
- f) Negociar la reservación de espacios en medios de transporte (autobús, avión, barco) y proveer a favor de los turistas, los boletos y órdenes de servicio correspondientes;
- g) Proporcionar equipos debidamente certificados por el organismo competente a nivel nacional, para actividades del turismo especializado (aventura, naturaleza, entre otros);
- h) Tramitar pólizas de seguros de personas y bienes contra cualquier riesgo que pueda derivarse de la actividad de viajes y turismo;
- i) Prestar servicio de protección y auxilio al turista;

Artículo 5.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo para operar, deberán estar inscritas en Registro Turístico Nacional (RTN) y obtener la Licencia de Funcionamiento correspondiente.

Artículo 6.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo para inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN) y obtener la licencia de funcionamiento correspondiente, deberán dirigir una solicitud por escrito ante el Ministerio de Turismo, adjuntando los requisitos y documentos necesarios para su funcionamiento, según lo determine el Ministerio de Turismo, mediante Resolución.

Artículo 7.- Las Licencias de Funcionamiento de las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo tendrán un lapso de vigencia de dos (2) años, las cuales serán renovadas mediante solicitud consignada ante el Ministerio de Turismo, dentro de los tres (3) meses anteriores a su vencimiento, adjuntando los requisitos y documentos actualizados para su funcionamiento, según lo determine el Ministerio de Turismo, mediante Resolución.

Artículo 8.- Una vez otorgada la licencia de funcionamiento, las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deberán comenzar a funcionar dentro del plazo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de expedición de la licencia.

A tales efectos, las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo, notificarán por escrito al Ministerio de Turismo, el inicio de sus actividades. Vencido este plazo, sin haber comenzado sus operaciones se revocará la licencia otorgada.

Artículo 9.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo están obligadas a participar al Ministerio de Turismo, cualquier cambio de dirección o domicilio de la empresa y el cese de operaciones, en un plazo que no podrá exceder de seis (6) meses.

Artículo 10.- Quedarán revocadas las licencias de las Agencias de Viajes y Turismo y Operadores Locales Receptivo en los siguientes casos:

- a) Por haber sido excluido del Registro Turístico Nacional.
- b) Por incumplimiento a las obligaciones señaladas en la ley, en este Reglamento y demás actos normativos que a tal efecto dicte el Ministerio de Turismo.
- c) Disolución de las Agencias de Viajes y Turismo u Operadores Locales Receptivo.

Artículo 11.- Las Agencias de Viajes y Turismo y Operadores Locales Receptivo sancionadas con la cancelación de la licencia de funcionamiento, podrán solicitar nuevamente la misma después de transcurrido un (1) año de haber sido sancionada, y a tal fin deberán cumplir con todos los requisitos exigidos.

Artículo 12.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deberán notificar previamente al Ministerio de Turismo la apertura de sucursales, anexando los requisitos establecidos.

Artículo 13.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deberán notificar al Ministerio de Turismo, dentro del lapso de sesenta (60) días continuos la venta, traspaso, cesión, fusión y aumento del capital social, a riesgos a ser sancionado de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica de Turismo.

Artículo 14.- En toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo, cualquiera que sea el medio empleado, se indicará el número de la Licencia de Funcionamiento y el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional (RTN).

Artículo 15.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deberán contratar, cuando presten servicios turísticos que lo requieran, guías turísticos acreditados por el Ministerio de Turismo.

Artículo 16.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deben llevar un Libro de Sugerencias y Reclamos en cada uno de sus locales, que deberá estar a disposición y a la vista de los usuarios.

Artículo 17.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa, que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional y de la Licencia de Funcionamiento. Las especificaciones de la placa serán establecidas por el Ministerio de Turismo, mediante Resolución. Los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

Artículo 18.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo deberá elaborar y poner a disposición del público, los contratos de los servicios turísticos que prestan, en los cuales deberá constar una clara y exacta información sobre destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete, medios de transporte con mención de sus características y clase; relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su clasificación y categoría, así como copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.

Artículo 19.- Las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo serán responsables ante sus clientes de los productos, programas o paquetes, que comercialicen.

Artículo 20.- Si se produce la anulación del contrato por causa de fuerza mayor, antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo pagado.

Artículo 21.- De producirse la anulación de los paquetes o programas contratados, el cliente deberá acogerse a los artículos o cláusulas de las Condiciones Generales de Responsabilidad del contrato.

Artículo 22.- En el momento de la perfección del contrato, las Agencias de Viajes y Turismo y los Operadores Locales Receptivo entregarán al usuario los cupones de transporte, de alojamiento y demás documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el paquete turístico, así como una factura detallada en la que debe figurar, además del precio global del paquete una clara referencia a la oferta de que se trate en relación con el paquete ofrecido.

Artículo 23.- Las condiciones de prestación del servicio turístico se regirán por la Ley Orgánica de Turismo, su Reglamento, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y, demás actos normativos vinculados con la actividad turística.

Artículo 24.- El presente Reglamento deroga al Decreto N° 3.144 de fecha 30 de diciembre de 1998 mediante el cual se dicta el Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo, publicado en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 5.293 Extraordinario de fecha 26 de enero de 1999.

Artículo 25.- El presente Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Dado en Caracas, a los días del mes de de dos mil seis. Años 196° de la Independencia y 147° de la Federación.

(L.S.)

HUGO CHÁVEZ FRÍAS

Refrendado,
El Vicepresidente Ejecutivo
(L.S.)

JOSÉ VICENTE RANGEL VALE

(Todos los Ministros)