

RESOLUCIÓN CONJUNTA NO. 1/98

MINISTERIO DE TURISMO- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

POR CUANTO: Es necesario atemperar la organización de las actividades de las agencias de viajes nacionales, así como las sucursales y representaciones de agencias de viajes extranjeras que operan en Cuba a las condiciones actuales de desarrollo del turismo.

POR CUANTO: El Ministerio de Turismo y el Ministerio de Comercio Exterior han considerado conveniente actualizar las regulaciones que sobre el funcionamiento de las agencias de viajes en Cuba se dictaron en el año 1995, organizando y definiendo las actividades que pueden realizar las agencias de viajes nacionales, las sucursales y representaciones extranjeras así como los requisitos para su establecimiento.

POR TANTO: En uso de las facultades que me están conferidas:

RESOLVEMOS

REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES NACIONALES, SUCURSALES Y REPRESENTACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES EXTRANJERAS EN LA REPÚBLICA DE CUBA.

CAPÍTULO PRIMERO.

De las definiciones

Artículo 1: Los términos, a los efectos del presente Reglamento de Agencias de Viajes Nacionales, Sucursales y Representantes de Agencias de Viajes en la República de Cuba son:

Agencias de Viajes Nacionales: A las personas jurídicas cubanas que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Agencias de Viajes y que tengan en su objeto social, la realización de actividades que consistan en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a estos de diferente naturaleza a las actividades propias de Agencias de Viajes.

Registro Nacional de Agencias de Viajes: Registro adscrito a la Cámara de Comercio de la República de Cuba, en el que vienen obligados a inscribirse las agencias de viajes nacionales y extranjeras que operen en territorio nacional.

Agencias mayoristas: Se consideran como tales aquellas que trabajen diferentes destinos, proyecten ,elaboren y organicen toda clase de servicios turísticos para su venta a través de las agencias de viajes minoristas utilizando para ello su red de ventas en el exterior. Estas agencias no ofrecen sus productos directamente al usuario o consumidor.

Agencias minoristas: Aquellas que venden directamente a los consumidores y clientes el producto de las agencias mayoristas o los paquetes, y servicios individuales que proyecten, elaboren y organicen.

Agencias mayoristas- minoristas: Aquellas que pueden simultanear las actividades de ambas categorías.

Sucursal de agencia de viajes extranjeras: Establecimiento perteneciente a una agencia mayorista o turoperador extranjero que se encuentre radicado en Cuba y esté debidamente inscrito en el Registro Nacional de Agencias de Viajes de la Cámara de Comercio.

Representación de agencia de viajes extranjera: Servicio prestado por las agencias de viajes nacionales para representar en la República de Cuba a una agencia de viajes extranjera.

Control de Representación: Contrato mediante el cual una agencia de viajes nacional asume la representación en la República de Cuba de una agencia de viaje extranjera, con el objeto de atender sus intereses en el territorio nacional.

Contrato de Servicio Turístico (receptivo): Contrato mediante el cual una agencia de viajes nacionales, se obliga a prestar servicios receptivos en el territorio nacional, para la atención de los turistas que envía la agencia de viaje extranjera.

Prestadoras de Servicios: Son todas las entidades o dependencias que se hayan establecido para facilitar y completar los servicios al turismo.

Paquete turístico: Viaje en el que se venden por un precio global un conjunto de servicios, comprendiendo generalmente el transporte, el alojamiento y otros servicios complementarios.

Incentivos: Programas completos, con márgenes altos, dirigidos usualmente a empresas, dentro de un plan de Marketing.

Opcionales de : Actividades complementarias no incluidas en los paquetes turísticos vendidos desde el extranjero o en Cuba que son ofertados a través de la red de ventas o buroes de las diferentes agencias de viajes.

Turoperador: Mayorista que brinda servicio de hospedaje y transportación.

Viajes multidestinos: Combinación dentro de un mismo paquete o no más de un destino.

CAPÍTULO SEGUNDO

Del objeto

Artículo 2: El presente Reglamento tendrá por objeto establecer las normas que regulan la actividad de las agencias de viajes nacionales y extranjeras que operen en el territorio nacional.

CAPITULO TERCERO

De las agencias de viajes nacionales.

Artículo 3: La creación de agencias de viajes nacionales requerirá la aprobación previa del Ministerio de Turismo.

Artículo 4: Al escrito de solicitud de autorización para la creación de una agencia de viajes nacional se acompañaran los documentos siguientes:

Fundamento de la solicitud.

Descripción de la actividad que pretende realizar la agencia de viajes

Proyecto de Estatutos.

Estudio de Factibilidad económica.

Artículo 5: Las agencias de viajes nacionales y solo ellas podrán realizar las siguientes actividades en el territorio de la República de Cuba.

1. La mediación en la venta de:
 - Reservaciones de habitaciones y servicios ofertados en todo tipo de establecimiento de alojamiento.
 - Capacidades de transportación.
 - Pólizas de seguros que cubran riesgos derivados de los viajes.
2. Organización y ventas de paquetes turísticos

3. Representación de otras agencias nacionales o extranjeras.
4. Comercialización de giras, excursiones, paseos y actividades recreativas de carácter turístico, conocidas por opcionales.
5. Contratación de guías turísticos.
6. Venta de tarjetas de turista
7. Emisión en el envío de viajeros
8. Charter de aviones en compañías transporte nacionales
9. Realizar las gestiones de prórroga de visas
10. Brindar servicios de representación y asistencia

Además de las actividades enumeradas en el apartado anterior, las agencias nacionales de viajes podrán:

Ofertar la venta de boletos aéreos.

Conservar, adquirir y vender reservaciones centros y actividades culturales y recreativas, así como de locales que se utilicen para realizar reuniones u otras actividades sociales.

Asesorar al viajero para facilitarle la realización de sus viajes.

Dar asistencia a los viajeros

Ofrecer información y promoción turística

Organizar los programas para eventos y reuniones internacionales que se realicen en Cuba.

Vender tarjetas telefónicas, postales, guías turísticas, etc.

Artículo 6: Todas las personas físicas o jurídicas, cubanas o extranjeras, entidades u organismos, que oferten la venta u organización de cualquier actividad turística la realizarán a través de las agencias de viajes nacionales.

CAPÍTULO CUARTO.

De las sucursales de agencias de viajes extranjeras en Cuba

Artículo 7: Las agencias de viajes mayoristas o turoperadores extranjeros podrán establecer en Cuba una sucursal con el único objeto de velar por la adecuada prestación de los servicios que contraten a través de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 8: Las sucursales de las agencias de viajes extranjeras podrán asistir a sus clientes en los diferentes puntos de embarque y desembarque y realizar funciones de información.

Artículo 9: Las sucursales de las agencias de viajes extranjeras solo podrán establecerse en el territorio nacional con posterioridad a su inscripción en el Registro Nacional de Agencias de Viajes, de conformidad con lo establecido en el capítulo sexto del presente Reglamento.

Artículo 10: La persona que actúe como representante de una sucursal de una agencia de viaje extranjera, deberá ser ciudadano extranjero

Artículo 11: Las sucursales de agencias de viajes extranjeras se atenderán , en materia de contratación de personal, a las regulaciones vigentes dictadas a tales efectos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

CAPITULO QUINTO

De las representaciones de agencias de viajes extranjeras.

Artículo 12: Las agencias de viajes extranjeras, cualquiera que sea su clasificación, podrán hacerse representar por una

agencia de viajes nacionales a cuyo efecto deberán otorgar un contrato de representación turística.

Artículo 13: Las agencias minoristas, de comercio especializado u otras formas de operación solo podrán representarse a través de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 14: El contrato de representación turística surte efectos a partir de su inscripción en el Registro Nacional de Agencias de Viajes.

Artículo 15: Las agencias de viajes nacionales, al otorgar un contrato de representación , se hacen responsables de la profesionalidad, prestigio y solvencia económica de la agencia de viaje que representa, a cuyos efectos le solicitará entre los siguientes documentos.

Copia simple de la Escritura de Constitución.

Certificación del Registro Mercantil
Último Balance Contable Auditado.

Aval bancario.

Artículo 16: Los servicios que incluye el contrato de representación vinculados específicamente con la actividad turística son los siguientes:

Asistencia a los clientes en los puntos de embarque y desembarque

Ubicación de Traslados

Realización de las reuniones de información

Venta de excursiones y opcionales

Servicios de coordinación y reservas a través de la central de reservas de la agencia de viajes nacional que la represente.

Formalización o ejecución de pólizas de seguro turístico.

Reconfirmación de reservas aéreas

Artículo 17: Las agencias de viajes nacionales para garantizar la prestación de los servicios de representación a que se refiere el artículo precedente, podrán:

Arrendar y subarrendar espacios o locales para la atención a la viaje representada.

Realizar todos los trámites requeridos para la acreditación de funcionarios extranjeros.

Disponer del personal especializado o gestionarlo a través de la entidad empleadora del Sistema de Turismo

Disponer o gestionar los servicios de comunicación telefónica, domésticos o internacionales, y otros medios para el montaje de sus locales de trabajo.

Gestionar la adquisición de autos para el desenvolvimiento de la actividad de la agencia representada.

Artículo 18: El pago por los servicios de representación podrá ejecutarse, mediante el pago de un honorario por turista atendido, una tarifa fija o ambas inclusive.

CAPITULO SEXTO

Del régimen de autorización y registro

Artículo 19: Las agencias de viajes nacionales, las sucursales de agencias de viajes extranjeras, y las

representaciones de agencias de viajes extranjeras, antes del inicio de sus operaciones, se inscriben en el Registro Nacional de Agencias de Viajes adscrito a la Cámara de Comercio de la República de Cuba.

La inscripción en el mencionado Registro constituye la autorización para el inicio de operaciones en el territorio nacional, y la certificación expedida tiene carácter de licencia para acreditar la autorización recibida.

La autorización para operar tendrá una vigencia de cinco años, renovables por períodos posteriores de tres años.

Artículo 20: Las solicitudes de inscripción de agencias de viajes nacionales y sucursales de agencias de viajes extranjeras, deberán presentarse ante el Registro Nacional de Agencias de Viajes, acompañando la documentación que a tal efecto se establezca por la Cámara de Comercio de la República de Cuba.

Artículo 21: En el caso de las sucursales de agencias de viajes extranjeras, el interesado deberá acompañar, además de la documentación que a tal efecto se establezca, avales de las entidades turísticas nacionales que hagan constar el volumen de los negocios sostenidos, así como otras transformaciones que acrediten la conveniencia de su establecimiento en el país.

Los avales antes referidos, deberán ser suscritos por la máxima instancia de dirección de la entidad turística nacional.

Artículo 22: Los contratos de representación turística serán presentados para su inscripción en el Registro por la agencia de viajes nacional que actuará como representante. La inscripción se practicará de oficio por el Encargado del Registro, siempre que el contrato cumpla con los requisitos que a tales efectos se establezcan. La autorización para el

ejercicio de la actividad tendrá una vigencia equivalente al término del contrato inscrito.

Artículo 23: Las modificaciones sustantivas de los estatutos de las agencias de viajes nacionales o extranjeras inscritas; modificaciones de sus juntas directivas; sustitución del representante en Cuba; así como cambios de domicilio, y cualquier otra información registrada, deberá notificarse al Registro en un término no mayor de 30 días posteriores a su ocurrencia.

Artículo 24: Antes del vencimiento del término de validez de la inscripción en el Registro Nacional de Agencias de Viajes, las agencias de viajes nacionales, y las sucursales de las agencias de viajes extranjeras, deberán presentar la solicitud de reinscripción correspondiente, acompañando la documentación que a tal efecto se establezca por la Cámara de Comercio de la República de Cuba en el Registro de Agencias de Viajes.

Artículo 25: Las Sucursales de agencias de viajes extranjeras, cuya solicitud de reinscripción no se presente dentro del término establecido, o que habiéndose presentado en dicho término, sean desestimadas por causas que no constituyan infracciones de las previstas en este Reglamento, podrán optar por la representación a través de una agencia de viaje nacional.

CAPÍTULO SÉPTIMO.

De los servicios de asistencia turística

Artículo 27: Las agencias de viajes internacionales podrán contratar los servicios de asistencia a las agencias de viajes extranjeras y a otras nacionales independientemente de los contratos de representación o como parte de ellos.

Esta asistencia puede realizarse con uno o varios guías asistentes exclusivos o compartidos o una combinación de ambos.

Artículo 28: El pago por el servicio de asistencia turística puede ser mediante el pago del o los salarios de los guías asistentes o una parte de ellos, un honorario por pasajero atendido o tarifa fija mensual o mediante combinaciones de los tres.

Artículo 29: Los servicios que incluyen la asistencia podrán contratarse independientes de la representación en caso de circuitos o programas en el interior del país que la agencia nacional no pueda garantizar.

Artículo 30: Los contratos de servicios de asistencia turística no requieren su inscripción en el Registro Nacional de Agencias de Viajes.

Artículo 31: La agencia de viajes extranjera representada podrá contratar diferentes servicios turísticos con otra agencia de viajes nacional cuando la que la represente no le garantice los mismos.

CAPITULO OCTAVO.

De la publicidad

Artículo 32: En toda propaganda en cualquier modalidad la agencia de viajes extranjera deberá presentar el nombre y marca comercial con la que se identifica, así como la dirección y teléfonos y en caso de estar representada a través una agencia de viajes nacional, indicará nuevamente el nombre de ésta

Artículo 33: La propaganda deberá cumplir criterios de veracidad y utilidad, no podrán incluir publicidad falsa o engañosa referente a los servicios que se oferten, por lo que las agencias extranjeras, tendrán que consultar con la

agencia de viajes nacional o proveedor de los servicios, la imagen publicitaria que desee comercializar.

CAPITULO NOVENO.

Sobre las infracciones y medidas administrativas

Artículo 34: Las sucursales de agencias de viajes extranjeras y las agencias de viajes nacionales que incurran en actos violatorios del orden legal establecido, podrán ser objeto de medidas administrativas, sin perjuicio de aquellas otras que resulten aplicables por los organismos e instituciones cubanas en sus esferas de competencia.

Artículo 35: La aplicación de las medidas que por el presente se establecen, podrán estar fundamentadas por alguna de las causales siguientes:

No realización de actividades durante el término de un año sin causas justificada.

Venta a los clientes de servicios particulares.

Realización de actividades no autorizadas

Incumplimiento las obligaciones tributarias.

Incumplimiento de las regulaciones dictadas por los Organismos de la Administración Central del Estado en el ámbito de su competencia.

Cuando concurren razones de orden público, de interés nacional o modificación de las condiciones e intereses que en su momento justificaron la autorización concedida.

Artículo 36: Tomando en consideración la gravedad y naturaleza del incumplimiento o infracción cometida, y en correspondencia con la evaluación integral que se realice en

cada caso, el Ministerio del Turismo podrá disponer la aplicación de las medidas siguientes:

Advertencia a la máxima autoridad de la agencia de viajes.

Cancelación de la acreditación del Representante de la Sucursal, con previa notificación para su sustitución a la correspondiente casa matriz.

Suspensión temporal de la autorización para operar por un término de hasta seis meses.

Cancelación definitiva de la autorización otorgada.

Artículo 37: Las medidas previstas en el apartado anterior, serán aplicadas por el Ministro de Turismo o por quien éste delegue, mediante comunicación escrita dirigida a la máxima autoridad de la agencia de viajes nacional o sucursal de la agencia de viajes extranjera .

El Encargado del Registro Nacional de Agencias de Viajes, queda responsabilizado con la notificación al interesado de la medida aplicada, así como garantizar su cumplimiento.

CAPITULO DECIMO

Disposiciones generales

Artículo 38: Tanto las sucursales como las representaciones de agencias de viajes extranjeras contratarán todos los servicios a través de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 39: Solo podrán contratarse por las sucursales de las agencias extranjeras o directamente por agencias desde el exterior las capacidades de alojamiento, sin la mediación de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 40: Los servicios de los programas para eventos, reuniones internacionales de cualquier carácter que se realicen en Cuba, solo podrán contratarse y organizarse a través de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 41: Las ventas de las opcionales solo la podrán realizar con el producto contratado a través de las agencias de viajes nacionales, en ningún caso se contratará directamente con los prestadores de servicios que conforman la opcional.

Artículo 42: Las agencias de viajes extranjeras deberán cumplir con los precios, comisiones y formas de pago establecidas en los contratos de prestación de servicios que se firmen con las agencias de viajes nacionales.

Artículo 43: La agencia de viajes extranjera que pretenda solicitar la representación de distinta forma a la que tiene registrada tendrá que dejar sin efecto la que esté utilizando, para lo cual debe cumplir con los requisitos de inscripción establecidos en reglamento.

Artículo 44: La inscripción de las agencias extranjeras en el Registro Nacional de Agencias de Viajes en cualquiera de las formas previstas en este Reglamento, no significará que estas puedan realizar las funciones previstas para las agencias nacionales ni tampoco se considerarán como tales.

Artículo 45: Los contratos de representación turística se suscriben entre las agencias de viajes nacionales y las agencias de viajes extranjeras no quedando establecida relación alguna con personas naturales de las agencias de viajes nacionales.

Las agencias de viajes nacionales deben garantizar a través de sus estructuras y medios, los servicios a brindar, para lo cual se reservan el derecho de utilizar el personal especializado y los recursos que determinen.

DISPOSICIÓN ESPECIAL.

UNICA: La Representación extranjera que interese su inscripción en el Registro Nacional de Agencias de Viajes y no cumpla con los requerimientos establecidos, solo podrá ser inscrita previa autorización expresa del Ministerio del Turismo.

DISPOSICIÓN FINAL.

UNICA: Se derogan cuantas disposiciones legales de igual o inferior jerarquía se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba para general conocimiento. Dada en Ciudad de la Habana, a los 7 días del mes de diciembre de 1998.

Osmany Cienfuegos Gorriarán
Ministro de Turismo.

Ricardo Cabrera Ruiz
Ministro de Comercio
Exterior.