

## MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO

DESPACHO DE LA MINISTRA

**RESOLUCIÓN N° 013**

CARACAS, 14 DE MAYO DE 2018

208°, 159° Y 19°

La Ministra del Poder Popular para el Turismo, designada mediante Decreto N° 1705 de fecha 07 de abril de 2015, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.634 de la misma fecha, en ejercicio de las atribuciones conferidas en el numeral 19 del artículo 78 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, en concordancia con los artículos 8, 9 numeral 11, 34 numeral 14, la disposición Derogatoria Segunda del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, y artículo 16 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

### Por cuanto

De acuerdo con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014, es un deber del ministerio con competencia en materia de turismo, definir y establecer las condiciones y requerimientos de los prestadores de servicios turísticos calificados como Agencias de Turismo.

### Por cuanto

Es esencial para regular, fomentar, promocionar y fortalecer al sector turismo, señalar las condiciones y requisitos que deben cumplir las Agencias de Turismo, con las líneas generales del Plan Socialista de Desarrollo Económico Social de la Nación 2013-2019.

### Por cuanto

Es necesario modernizar y ajustar la normativa de Agencias de Turismo al vigente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y a las tendencias internacionales previstas en la actualidad, a fin de garantizar que los servicios de las Agencias de Turismo, tengan calidad mundial, este Despacho, resuelve,

### CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS PARA LAS AGENCIAS DE TURISMO

#### Definición de agencias de turismo

**Artículo 1°.** Se consideran Agencias de Turismo o Agentes, las personas naturales o jurídicas previamente autorizadas para funcionar, por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, dedicadas profesionalmente y en forma exclusiva, al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios, entre los turistas o visitantes y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

Se entiende por dedicación exclusiva: las personas naturales o jurídicas que realicen únicamente las actividades dirigidas a la organización, promoción, representación, venta y comercialización del servicio turístico, y así debe estar señalado expresamente en su objetivo social, en el caso de firmas personales o personas jurídicas.

Las Oficinas de Registro Público serán responsables de constatar que se cumpla dicha exclusividad en las actas constitutivas respectivas.

#### Exclusividad de la denominación de Agencias de Turismo

**Artículo 2°.** La denominación de Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, queda reservada exclusivamente a las personas definidas en el artículo anterior.

#### Definición de Términos

**Artículo 3°.** A los efectos de la presente Resolución se entiende por:

1. **Agentes de Turismo:** Persona natural que comercializa bienes y servicios turísticos, el cual comprende: persona local calificada, agente satelital y agente independiente.
2. **Atractivos Turísticos:** Son aquellos bienes tangibles o intangibles, que posee un país y que constituyen la principal motivación del turista o visitante.
3. **Banner:** Formato publicitario dentro de una página web cuyo objetivo es atraer tráfico hacia el sitio web del anunciante que paga por su inclusión.
4. **Destino Turístico:** Lugar en el cual se concentran instalaciones y servicios turísticos, diseñados para satisfacer las exigencias y necesidades demandadas por los turistas y visitantes.
5. **Circuito Turístico:** Recorrido que interconecta varios sitios de interés turístico y que se caracteriza por tener un mismo punto de partida y de llegada.
6. **Comercialización:** Es el conjunto de actividades desarrolladas con el objeto de promover la venta de un producto, bien o servicio, comprende: compraventas al mayor o al detal; publicidad; pruebas de ventas; información de mercado; transporte; almacenaje y financiamiento para la venta; entre otros.
7. **Excursión Turística:** Viaje individual o colectivo, generalmente organizado por una Agencia de Turismo o Agente de Turismo, comercializado en una sola transacción, con el objeto de disfrutar, aprender o conocer, sobre algún atractivo turístico de tipo científico, cultural, deportivo o educativo, entre otros.
8. **Giras:** Evento específico vinculado al espectáculo; arte; deporte; cultura o negocios; debidamente organizado que implica hospedaje, transporte, asistencia, entre otros.
9. **Paquete Turístico:** Producto que se comercializa de forma única, y que contiene dos o más servicios de carácter turístico, como alojamiento, transporte, recreación, alimentos y bebidas, entre otros servicios, por los cuales se paga un precio global.
10. **Producto turístico:** Servicio o conjunto de servicios prestados en un lugar determinado a un precio fijado y en unas condiciones de calidad comprometidas.
11. **Productos Turísticos integrados:** Actividades ofrecidas conjuntamente por dos o más prestadores de servicios turísticos de igual o diferente actividad turística, orientado a satisfacer los requerimientos del turista o visitante.
12. **Programa Turístico:** Información detallada sobre el contenido del paquete, excursión, circuito o ruta turística, con indicación de restricciones contractuales y aspectos de seguridad del viaje.
13. **Portal:** Sitio web que ofrece al usuario de forma fácil e integral el acceso a una serie de servicios relacionados con el turismo mediante enlaces web, aplicativos, buscadores y compra entre otros.
14. **Ruta Turística:** Recorrido que interconecta dos o más sitios de interés turístico y cuyo punto de partida es distinto al de llegada.
15. **Servicio turístico:** El conjunto de actividades que tienen por objeto responder a las exigencias y satisfacer las necesidades demandadas por los turistas o visitantes.

#### Actividades de las Agencias de Turismo y Agentes de Turismo

**Artículo 4°.** Son actividades propias y exclusivas de las Agencias y Agentes de Turismo, las siguientes:

- a) El estudio, organización, promoción, operación, venta y comercialización de giras, circuitos, rutas, excursiones y paquetes a realizarse en el territorio nacional o en el extranjero, bien sean organizadas por éstas o por terceros, las cuales hayan sido consignadas ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo para su debida autorización y registro.
- b) Reservación, venta y comercialización de boletos en todas las modalidades de transporte, nacionales e internacionales, así como de cualquier servicio turístico.
- c) Estudio, organización, promoción, venta y comercialización de congresos, convenciones y otros eventos de carácter gremial, cultural, religioso, deportivo e institucional, entre otros nacionales como internacionales;
- d) Recepción, asistencia y conducción de turistas y visitantes nacionales y extranjeros en giras, circuitos, viajes, rutas y excursiones en el territorio nacional o fuera de él, directa o indirectamente.
- e) Contratación de prestadores de servicios turísticos en el territorio nacional o en el extranjero, en este último caso deberán presentar la documentación necesaria que los acredite como prestador de servicios turísticos, conforme a su legislación interna respectiva.

- f) Apoyo al turista o visitante para el trámite de documentos, tales como: pólizas de seguro, visas, pasaportes o cualquier otro requerido por éste.
- g) Prestación de servicios de protección, auxilio, higiene y seguridad al turista o visitante.
- h) Realizar operaciones en divisas extranjeras cuando así lo indique y autorice el órgano competente en materia cambiaria.
- i) Representación comercial de otras empresas, tanto nacionales como internacionales, dedicadas a la prestación de los servicios turísticos referidos en el artículo 2 de la presente Resolución, excepto de las líneas aéreas de transporte de pasajeros en general con carácter de representantes exclusivos o de agente general.

**Parágrafo Único:** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, sólo podrán ofrecer, contratar y vender servicios turísticos de personas integrantes del Sistema Turístico Nacional o por sí mismas.

#### **Clasificación de Agencias de Turismo Agentes de Turismo y Tours Operadores**

**Artículo 6º.** A los efectos de la presente Resolución, se establece la siguiente clasificación de Agencias de Turismo y Agentes de Turismo, clasificadas según la comercialización de sus productos y servicios.

- 1. Mayoristas de Turismo:** Son aquellas personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que ofrecen sus servicios de comercialización de productos y servicios turísticos integrados, tales como: rutas, excursiones, circuitos, giras y paquetes turísticos diseñados por ellas mismas de manera exclusiva, a las Minoristas, a otras Mayoristas, Tours Operadores, Mixtas o personas locales calificadas, por lo que queda excluida la oferta directamente a turistas y visitantes. Las siglas de identificación serán "MA".
- 2. Minoristas de Turismo:** Son aquellas personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que ofrecen única y directamente a los usuarios y turistas, sus servicios de comercialización de productos y servicios turísticos integrados, tales como: rutas, excursiones, circuitos, giras y paquetes turísticos, diseñados únicamente por las mayoristas, mixtas o personas locales calificadas. Las siglas de identificación serán "MI".
- 3. Mixtas de Turismo:** Son aquellas personas jurídicas o entidades distintas a la persona natural, que pueden realizar las actividades de las Mayoristas y los Minoristas de Turismo, de forma simultánea. Las siglas de identificación serán "MIX".
- 4. Persona local calificada:** Persona natural que cuenta con formación, capacitación y experiencia demostrada, para atender, asesorar, orientar y ofrecer a los turistas, paquetes o servicios turísticos correspondientes únicos y exclusivamente a una zona territorial determinada. Las siglas de identificación serán "PLC".
- 5. Tours Operadores:** La persona natural o jurídica cuya actividad va orientada a integrar en un paquete turístico, todos los servicios que lo conforman, lo ejecutan y venden directamente al público, o por medio de los minoristas o mayoristas. Las siglas de identificación serán "TO".
- 6. Agente Independiente de Turismo:** Es aquella persona natural que comercializa productos y servicios turísticos integrados, tales como: rutas, excursiones, circuitos, giras y paquetes turísticos, a turista y visitante de manera independiente sin vinculación o dependencia alguna de agencias minoristas, mayorista, mixtas o Tours Operadores. Las siglas de identificación serán "AGIT".
- 7. Agente Satelital de Turismo:** Es aquella persona natural que comercializa productos y servicios turísticos integrados, tales como: rutas, excursiones, circuitos, giras y paquetes turísticos, a turistas y visitantes por cuenta y nombre de agencias minoristas, mayorista, mixtas, o Tours Operadores recibiendo únicamente la contraprestación correspondiente por sus servicios turísticos realizados por cuenta de éstas. Las siglas de identificación serán "AGST".

Los agentes satelitales serán considerados como sucursales a los efectos de la solicitud de la Licencia de Turismo.

#### **Exclusividad en la comercialización de sus productos según su clasificación**

**Artículo 7º.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores antes indicados, solo podrán realizar las actividades previstas en el artículo 4 de la presente Resolución, y ofrecer y comercializar sus servicios o productos, según la modalidad en la cual operen.

#### **Modalidades para ejercer su actividad**

**Artículo 8º.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores podrán realizar sus actividades, a través de locales físicos o de manera electrónica, mediante portales o banner.

En los casos que se ejerza la actividad en forma electrónica, tendrán que cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en la presente Resolución, sin perjuicio de la normativa aplicable y exigida por otros órganos y entes de la Administración Pública Nacional, en el ámbito de su competencia, si fuese el caso.

#### **Obligación de inscribirse en el Registro Turístico Nacional y características**

**Artículo 9º.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores deben estar inscritos en el Registro Turístico Nacional conforme con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y demás normativas. El Registro Turístico Nacional tiene carácter único, público, permanente, personal, intransferible y obligatorio, para la consolidación y concentración de los datos del Sistema Turístico Nacional de los sujetos obligados a inscribirse, que presten servicios de agencias de turismo en el territorio nacional.

#### **Deber de solicitar y obtener la Licencia de Turismo o Credencial**

**Artículo 10.** Toda Agencia de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores según sea el caso, para operar o realizar cualquier actividad turística, además de estar debidamente inscritos en el Registro Turístico Nacional, deberán solicitar y obtener la Licencia de Turismo o Credencial ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, la cual será personal e intransferible.

#### **Agencias de Turismo y Agentes de Turismo, requisitos generales para la solicitud de la Licencia de Turismo y Credencial de Turismo**

**Artículo 11.** Las personas naturales, jurídicas, y demás sujetos o entidades, u organizaciones socioproductivas, obligadas a la inscripción conforme con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y demás normativas, que pretendan ejercer las actividades de agencias de turismo, señaladas en la presente Resolución, deben llenar la solicitud a través del sistema automatizado que se establezca en el portal electrónico del Ministerio del Poder Popular para el Turismo [www.mintur.gob.ve](http://www.mintur.gob.ve) o el formato que a tal efecto se elabore, y consignar en físico y digitalizado, los siguientes recaudos:

- Planilla de solicitud de Licencia impresa del sistema automatizado o formato autorizado, según sea el caso.
- Copia de la última modificación del acta constitutiva, estatutos o el documento de creación, según sea el caso.
- Copia legible del comprobante de pago de la Tasa de Tramitación de la Licencia o Licencias en los casos de abrir una o más sucursales o agentes satelitales, o el respectivo comprobante de pago emitido electrónicamente, según sea el caso.
- Constancia de la solicitud de la patente de industria y comercio.
- Copia fotostática legible de la Póliza de Responsabilidad Civil, que garantiza la cobertura de daños a terceros o cosas, (predios y operaciones) emitida por una empresa de seguros inscrita por ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, cuyo beneficiario sea el solicitante, según el tipo de solicitud, adjuntando a la póliza emitida las condiciones generales y particulares de la misma, y conforme con las sumas aseguradas y exigidas conforme con la clasificación señalada en la presente Resolución.
- Copia fotostática legible de las tarifas de los servicios turísticos ofrecidos, expresadas en el idioma castellano y en moneda de curso legal, de acuerdo a los formatos del sistema automatizado que se establezca en el portal electrónico del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo o el formato que a tal efecto se elabore. No obstante, podrán ser expresadas en cualquier medio de pago virtual o en divisas extranjeras, cuando así lo autorice el órgano competente en materia cambiaria.
- Nómina actualizada de trabajadores y cargos que desempeñan en los casos que sea procedente, y relación del personal directivo y administrativo, identificando la nacionalidad, cargo, y profesión, según los formatos que a tal efecto indique el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.

- h) Deberá constar que el gerente o encargado de la principal y de la (s) sucursal (es) o agente (s) satelital (es), estén acreditados en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo, o que ostente la Credencial de Agente de Turismo, otorgada por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.
- i) No haber sido objeto de sanción en forma reiterada.
- j) Deben tener o poseer un lugar físico dotado con mecanismos de comunicación y atención al público, para lo cual deben presentar copia fotostática legible del documento que evidencie el derecho de propiedad o de posesión que tiene el solicitante sobre el inmueble, con vigencia no menor a dos (2) años fijos, contados a partir de la fecha de la solicitud. Este requisito aplica independientemente, si funciona a través de locales físicos o de manera electrónica, mediante portales o banner.
- k) La aprobación y registro de las Condiciones Generales de Responsabilidad por parte de la Dirección competente del ministerio del poder popular en materia de turismo.
- l) La constancia de inscripción de comercio electrónico o el documento que la sustituya llevado por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, en el caso que comercialicen a través de portales o banner.
- m) Cualquier otro recaudo o información que el ministerio con competencia en materia de turismo estime necesario para el correcto funcionamiento de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo.

**De los Requisitos Especiales para todas las Agencias de Turismo, tipo Tour Operadores, Mayoristas y Mixtas**

**Artículo 12.** Para las Agencias de Turismo, tipo Tour Operadores, Mayoristas y Mixtas, además de los requisitos previstos en el artículo 11 de la presente Resolución, deberá constar un capital social totalmente suscrito y pagado no menor al equivalente a cincuenta mil unidades tributarias (50.000 UT), o balance personal emitido y suscrito por contador público debidamente certificado, según sea el caso, y la Póliza de Responsabilidad Civil, que garantiza la cobertura de daños a terceros o cosas a que hace referencia el literal e), no podrá ser inferior al equivalente a veinticinco mil unidades tributarias (25.000 UT) y presentar el documento que demuestre que tienen la representación de una o varias empresas turísticas nacionales o extranjeras, cuando lo posean.

**De los requisitos especiales para todas las Agencias de Turismo tipo Minorista**

**Artículo 13.** Para las Agencias de Turismo Minorista, además de los requisitos previstos en el artículo 11, deberá contar con un capital social totalmente suscrito y pagado no menor al equivalente a veinticinco mil unidades tributarias (25.000 UT), y la Póliza de Responsabilidad Civil, que garantiza la cobertura de daños a terceros o cosas a que hace referencia el literal e), no podrá ser inferior al equivalente a quince mil unidades tributarias (15.000 UT).

**De los requisitos especiales para los Agentes de Turismo tipo Persona Local Calificada, Agente Independiente Turismo y Agente Satelital de Turismo**

**Artículo 14.** Para la Persona Local Calificada, Agentes Independientes de Turismo y Agentes Satelitales de Turismo, además de los requisitos previstos en el artículo 11, deben presentar: Copia Fondo Negro del Título Universitario o Técnico, o Técnico Superior en el área de turismo, debidamente registrado o constancia de trabajo emitida por Agencia de Turismo, inscrita en el Registro Turístico Nacional y con Licencia de Turismo, en la cual conste una experiencia, mínima de cinco (5) años, vinculada al área operativa en el sector turismo; balance personal emitido y suscrito por contador público debidamente certificado; Póliza de Responsabilidad Civil, que garantiza la cobertura de daños a terceros o cosas a que hace referencia el literal e) del artículo 9, la cual no podrá ser inferior al equivalente a diez mil unidades tributarias (10.000 UT).

Asimismo, deben tener o poseer un lugar físico desde el cual presten sus servicios, dotados con mecanismos de comunicación para ser contactado por el público en general, tales como: telefonía móvil y fija, redes sociales, entre otras.

**Dependencia y lapsos para la consignación de los recaudos**

**Artículo 15.** La planilla digitalizada deberá consignarse con los recaudos respectivos ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo o la dependencia que éste designe mediante Resolución, dentro

de los diez (10) días hábiles siguientes de haberse emitido la planilla electrónica. En los casos de formato deberá presentarlo con los recaudos dentro del lapso señalado para la inscripción o actualización prevista en la Resolución N° 007 publicada en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 40.883 de fecha 12 de abril de 2016 o de la normativa legal que la sustituya.

Asimismo, los documentos o recaudos exigidos en copia en la presente Resolución, deberán ser presentados con sus respectivos originales para la confrontación y posterior devolución.

**Emisión del Permiso Provisional de Turismo o Credencial**

**Artículo 16.** Recibida la planilla de solicitud emitida por el portal electrónico del Ministerio del Poder Popular para el Turismo [www.mintur.gob.ve](http://www.mintur.gob.ve) o el Formato autorizado, con los recaudos respectivos, la dependencia competente emitirá acta de recepción y tendrá un lapso de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud para constatar la información y la consignación de los recaudos exigidos, conforme con la presente Resolución.

En caso de omisiones o errores en la información y documentación entregada, se notificará al interesado, a los fines que sean subsanados en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su notificación, prorrogable por una vez por causa justificada y a solicitud del prestador de servicios turístico, en caso que no consigne los recaudos faltantes o no corrija las omisiones o errores en dicho plazo o en la prórroga otorgada, procederá la declaratoria de perención de dicho proceso por parte de la dependencia competente.

Subsanados los errores u omisiones, el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, procederá a emitir el Permiso Provisional si fuese por primera vez o la Licencia en caso de renovación, y si fuese improcedente, emitirá acto motivado, el cual deberá ser notificado al solicitante.

Cuando la solicitud, corresponda a Persona Local Calificada, Agente Independiente de Turismo o Agente Satelital de Turismo, se le asignará al prestador de servicios turísticos persona natural, la Credencial oficial por parte del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, indicando su número y correlativo respectivo, según la actividad desarrollada. Dicha Credencial de Turismo debe ser renovada cada dos (2) años contados a partir de su otorgamiento.

Emitido el Permiso Provisional de Turismo, este tendrá un plazo de vigencia máximo de seis (6) meses prorrogable por una sola vez a instancia de la administración turística. Dentro de ese lapso el expediente será remitido a la Dirección General de Inspección del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, quienes realizarán la inspección del referido prestador de servicios turísticos, a los fines de constatar la exactitud y veracidad de la información suministrada y el otorgamiento de la Licencia definitiva.

Cuando se trate de renovación de Licencias o Credenciales, la administración turística podrá realizar la inspección a que hace referencia el párrafo anterior, sin que ello implique la renuncia a dicha potestad quien la tiene y la puede ejercer en cualquier momento, conforme a lo señalado en el Decreto con Rango, Valor, Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

Realizada la inspección y no existiendo objeción alguna, se otorgará la Licencia definitiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, la cual tendrá una duración de dos (2) años contados a partir de su emisión. En caso contrario, con base en el informe será negada y debidamente notificada al solicitante.

**Otorgamiento y renovación de Licencia Requisitos**

**Artículo 17.** La Licencia de Turismo definitiva otorgada deberá ser renovada en un plazo de dos (2) años a partir de su emisión, la cual deberá tramitarse con treinta (30) días de anticipación a su vencimiento.

Para la renovación de la Licencia de Turismo o Credencial, el solicitante deberá a través del sistema automatizado establecido en el portal electrónico del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, [www.mintur.gob.ve](http://www.mintur.gob.ve); o el formato que a tal efecto se elabore, realizar la solicitud según sea el tipo de Agencia de Turismo o Agente de Turismo, y presentarlo con los recaudos vigentes requerido en la presente Resolución.



**Lapso para inicio de actividades**

**Artículo 18.** Una vez otorgada la Licencia o Credencial, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, según sea el caso, deberán iniciar su funcionamiento dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de expedición de los mismos, el cual podrá prorrogarse por igual período a solicitud del interesado. Vencido este lapso o su prórroga, sin haber comenzado sus operaciones se suspenderá administrativamente, hasta materializarse el supuesto señalado en el artículo 20 de la presente Resolución.

**Lapso, supuestos y procedimiento para efectuar los cambios o modificaciones**

**Artículo 19.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, en caso de cambios o modificaciones de los datos, deberán realizarlo a través del portal o del formato que a tal efecto elabore el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, dentro de los treinta (30) días continuos siguientes de haberse producido, los hechos o cambios, y en especial la actualización procederá en los siguientes casos:

1. Cambio de apellidos y nombres, razón social o denominación comercial del sujeto, persona jurídica, o de la entidad.
2. Cambio de directores, administradores o de las personas que ejerzan la representación legal.
3. Cambio de accionistas.
4. Cambio de domicilio civil o electrónico.
5. Venta del fondo de comercio o de todas sus existencias, que modifique la titularidad del mismo.
6. Cese, paralización y reinicio de las actividades turísticas habituales.
7. Venta, traspaso, cesión, fusión o cualquier otro acto que implique cambios en el capital social de la empresa.
8. Disfrute de beneficios fiscales en las contribuciones, impuestos o tasas en materia turística, si fuesen otorgadas por Ley o por el Ejecutivo Nacional.
9. Aprobación u otorgamientos de créditos y préstamos turísticos.
10. Instalación, mudanza o cierre permanente de establecimientos, tales como: casa matriz, sucursales, agencias, locales comerciales o de servicios.
11. Cambio de actividad económica o de objeto social.
12. Atraso, liquidación o quiebra de la sociedad.
13. Modificación de la clasificación de agencia, según esta Resolución por ocurrencia de hechos, tales como: transformación, fusión, reorganización empresarial, entre otros.
14. Cualquier otra modificación que pudiera afectar la situación de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo.

En los supuestos previstos en los numerales 5 y 7, además de la notificación, deberá solicitar la debida autorización por parte del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.

**Lapso para reanudar la Licencia o Credencial de Turismo**

**Artículo 20.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo suspendidos administrativamente conforme a lo previsto en el artículo 18 de la presente Resolución, podrán reanudar la Licencia de Turismo, después de transcurrido dos (2) años de haber sido suspendida administrativamente, para lo cual deberán notificar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, transcurrido dicho lapso sin la debida notificación, en caso que hayan iniciado la actividad o no iniciada, se procederá a la anulación definitiva de la Licencia o Credencial de Turismo.

**Apertura de Sucursales o agentes satelitales requisitos**

**Artículo 21.** Para la apertura de sucursales o agentes satelitales se requiere la autorización previa del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, a cuya solicitud deberá, anexarse la documentación que a continuación se especifica: a) Identificación del solicitante; b) Relación del personal que administre la sucursal, contentiva de los datos que identifiquen a las personas, su nacionalidad, profesión y el cargo que van a ocupar; c) Acta de Asamblea debidamente publicada, en la cual conste la aprobación de la sucursal o contrato de servicios en el caso de agentes satelitales o local calificado, con el cumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos conforme al tipo de Agencia de Turismo que se constituirá d) Deberá constar que el gerente o encargado de la sucursal está acreditado en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo o que posee la credencial de Agente de Turismo y; e) Constancia de solicitud de la Patente de Industria y Comercio.

Una vez emitida la autorización por cada sucursal, se procederá a la solicitud de la Licencia o Credencial, para la cual deberá cumplir el procedimiento y condiciones previstas en la presente Resolución.

**Autorización previa en los casos de actos que impliquen cambios en el capital social de la empresa**

**Artículo 22.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, deberán además de cumplir con la notificación dentro del plazo establecido en el artículo 19, solicitar la autorización al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, en los casos de venta, traspaso, cesión, fusión o cualquier otro acto que implique cambios en el capital social de la empresa, debiendo consignar los documentos siguientes:

- a) Identificación de los adquirentes o nuevos socios;
- b) Nómina de personal;
- c) Constancia que el gerente o encargado de la empresa está acreditado en el país como Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Turismo o que posea la Credencial de Agente de Turismo;
- d) Acta de Asamblea debidamente publicada en la cual conste el acto jurídico; y
- e) No haber sido objeto de sanción en materia turística.

**Aplicación de sanción por no notificar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo**

**Artículo 23.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, serán sancionados con multa de acuerdo con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, cuando no realicen la debida notificación al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo en los siguientes supuestos:

- a) Por la inactividad comprobada de la Agencia durante tres (3) meses continuos, sin perjuicio de las obligaciones frente a terceros;
- b) Cambio de dirección;
- c) Disminución del capital social exigido o de la cobertura de la póliza de responsabilidad Civil conforme a lo previsto en la Presente Resolución; y
- d) Venta, traspaso, cesión, fusión o cualquier otro acto que implique cambios en el capital social de la empresa.

**Potestad de Inspección por parte del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo**

**Artículo 24.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, serán inspeccionados periódicamente por funcionarios debidamente identificados y autorizados por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.

**Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos**

**Artículo 25.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, así como cada una de sus sucursales, deben poseer un Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos, el cual será llevado en forma electrónica. A tal efecto, el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, establecerá mediante Resolución los requisitos y condiciones del mismo.

Excepcionalmente, y a solicitud de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, o Tours Operadores autorizados por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, podrán llevar dicho Libro en forma física cuando la ubicación territorial de la Agencia de Turismo o Agente de Turismo o Tours Operadores, presenten limitaciones operativas de llevarlo en forma electrónica.

**Obligación de exhibir en la entrada principal placa número correspondiente al Registro Turístico Nacional y a la Licencia de Turismo**

**Artículo 26.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa la cual será previamente autorizada por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional y a la Licencia de Turismo. La elaboración y los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

### Diseño y especificaciones de la Placa

**Artículo 27.** La Placa de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, se elaborará según el diseño que suministre el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo y contará con el logotipo del Ministerio. Las especificaciones, así como el marco de la placa serán realizadas en acrílico con letras rotuladas en color negro, de cinco milímetros (5mm). Las medidas de la placa identificadas serán de cuarenta centímetros por cuarenta centímetros (40 cm x 40 cm).

El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo mediante Resolución establecerá las condiciones y especificaciones que deberá tener la referida placa.

### Condiciones Generales de Responsabilidad de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo y de las condiciones conforme a las cuales deben prestar el servicio turístico

**Artículo 28.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo, deberán elaborar y exponer a disposición del público, los contratos de los servicios turísticos que prestan, en los cuales deberá constar de forma clara, real y veraz, la información sobre los destinos, duración y calendario del viaje, precio del paquete, medios de transporte con mención de sus características y clase; relación de establecimiento de alojamiento, con indicación de su clasificación y categoría, así como copia de las Condiciones Generales de Responsabilidad.

### Condiciones Generales de Responsabilidad, procedimiento, aprobación y registro

**Artículo 29.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, deben presentar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, ante la Dirección General de Registro y Licencias, con la consignación de la planilla y recaudos para la solicitud de la Licencia de Turismo, las Condiciones Generales de Responsabilidad, para su aprobación y debido registro. El ministerio tendrá un lapso de quince (15) días hábiles para revisar la información consignada a los fines de aprobar o negar, vencido el mismo sin respuesta, se considerará que ha operado el silencio negativo y podrá ejercer el recurso inmediato siguiente, conforme con lo establecido en la Ley Orgánica de Procedimiento Administrativo.

En caso de omisiones o errores en la información y documentación entregada, se notificará al interesado, a los fines que sean subsanados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su notificación, prorrogable por una sola vez por causa justificada y a solicitud de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores. En caso que no consigne los recaudos faltantes o no corrija las omisiones o errores en cuestión, en dicho plazo o en la prórroga otorgada, procederá la declaratoria de perención de dicho proceso por parte de la dependencia competente.

En caso de operar el silencio negativo o la declaratoria de perención a que hace referencia el párrafo anterior, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo no podrán publicitar ni comercializar ningún producto o servicio turístico con las Condiciones Generales de Responsabilidad negada o perimida.

### Responsabilidad de las Agencias de Turismo y Agentes de Turismo

**Artículo 30.** Las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores, serán responsables en su totalidad antes sus clientes cuando hayan ofrecido un producto, programa o paquete, elaborado por ellas mismas y registrados como propios ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, sin perjuicio de las exigencias, demandas y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio por la deficiencia, negligencia o impericia en la realización del mismo, si fuese procedente.

En aquellos casos cuando el producto, programa o paquete elaborado es registrado ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, por otra Agencia de Turismo o por terceras empresas integrantes del Sistema Turístico Nacional, la responsabilidad será solidaria, sin perjuicio de las exigencias, demandas y acciones que eventualmente pueda ejercer ante el prestador final del servicio deficiente reclamado; si fuesen procedentes.

### Anulación antes del inicio del Viaje

**Artículo 31.** 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.

### Aceptación de las Condiciones Generales de Responsabilidad del contrato, en caso de anulación

**Artículo 32.** 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.

### Deber de entregar factura y toda la información y documentación al usuario del producto turístico

**Artículo 33.** En el momento de la perfección del contrato, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores 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.

Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa.
2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por causas tales como: caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje o la moral y buenas costumbres, problemas legales y otras causas no atribuibles a las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tours Operadores.

Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones en materia de aeronáutica.

3. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan o paquete turístico, el organizador, sus operadores, no asumen responsabilidad por eventos, tales como: accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, solo se comprometerán a prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata según sea el caso.

4. Circunstancias en las cuales las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. La obligación a cargo de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al costo total del plan o paquete turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

**Parágrafo Único:** La devolución del dinero a los usuarios, previsto conforme a la presente normativa, deberá efectuarse a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se efectuó el reclamo ante la Agencia de Turismo o Agente de Turismo o Tours Operadores respectivo, o a la fecha de la emisión del acto administrativo o sentencia definitiva que lo declare, según sea el caso.

### Autorización y Registro de giras, circuitos, excursión o ruta turística

**Artículo 34.** Todo proyecto de gira, circuito, excursión, paquete o ruta, deberá ser presentado ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo para su autorización y registro, debiéndose señalar en el paquete turístico como mínimo los siguientes datos:

- a) Destino e itinerario;
- b) Día o fecha de salida y regreso;
- c) Nombre y categoría de los establecimientos de alojamiento y régimen alimenticio, si lo hubiere;
- d) Medios de transporte, especificando el tipo y características del mismo;
- e) Deducibles si los hubiere;
- f) Precio de venta al público;
- g) Condiciones generales de responsabilidad;
- h) Vigencia del producto o servicio turístico;
- i) La debida autorización por parte del ministerio, para las gira, circuito, excursión, paquete o ruta, cuando sea requerida por las leyes especiales. y
- j) Demás servicios incluidos.

El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, a través de la Dirección General de Registro y Licencias, una vez presentado y dentro del lapso de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su presentación por parte del interesado, deberá revisar el mismo y en caso que sea autorizado registrará éste, asignándole un número, el cual deberá aparecer en toda promoción, publicidad y factura de los mismos, acompañado del número de la Licencia y el número de Registro Turístico Nacional correspondiente. En caso que se modifique el paquete deberá ser presentado nuevamente para su revisión, autorización y registro si fuese procedente.

Si de la revisión surgieran errores u omisiones o recaudos faltantes conforme a los requerimientos exigidos en el presente artículo, los mismos serán notificados al interesado, a los fines que sean subsanados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su notificación. En caso que no consigne los recaudos faltantes o no corrija las omisiones o errores en cuestión, en dicho plazo se procederá a la declaratoria de perención de dicho proceso por parte de la dependencia competente.

#### **Ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero**

**Artículo 35.** Cuando se trate de ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, para ser vendidos por Agencias de Turismo Nacionales o Agentes de Turismo o Tour Operadores, éstas últimas deberán presentar el paquete desglosado, o en su defecto, el paquete originario ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo para su autorización y registro.

#### **Publicidad para viajes y excursiones**

**Artículo 36.** Cuando se trate de publicidad para viajes, paquetes, producto, giras y excursiones, entre otros, los proyectos sólo podrán contener las especificaciones descritas en los paquetes previamente autorizados y registrados ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.

#### **Obligación de colocar número de Registro y Licencia de Turismo en toda publicidad**

**Artículo 37.** En toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada cualquiera sea la modalidad física o virtual, por una Agencia de Turismo o Agentes de Turismo, se indicará el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional y de la Licencia o Credencial de Turismo respectivo.

#### **Precios en moneda nacional o extranjera**

**Artículo 38.** Cuando se trate de ventas de productos, paquetes o programas elaborados por empresas de turismo en el extranjero, o por empresas nacionales, los precios deben ser estimados en moneda de curso legal, pudiendo indicarse su equivalencia en cualquier medio de pago virtual o facturar en divisa extranjera cuando lo autorice y de acuerdo a las condiciones emanadas por el órgano competente en materia cambiaria.

#### **DISPOSICION TRANSITORIA**

#### **Solicitudes en proceso para la entrada en vigencia**

**Única.-** Aquellas Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores, que para la fecha de la entrada en vigencia de la presente Resolución, hayan iniciado el proceso de solicitud de Licencia o Credencial o la renovación de las mismas, se aplicarán las disposiciones previstas en el Reglamento Sobre Agencias de Viajes y Turismo publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nro. 5.293 de fecha 26 de enero de 1999, hasta el plazo previsto para su derogatoria; vencido este plazo, se aplicarán las disposiciones previstas en la presente Resolución.

A tal efecto, se entenderá por iniciado el proceso una vez que se emita el Acta de Recepción por parte de la dependencia competente de la planilla de solicitud de inscripción emitida por el portal electrónico del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo o el Formato autorizado, con los recaudos respectivos.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 39.** La promoción o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades propias de las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores, sin la correspondiente inscripción en el Registro Turístico Nacional o la Licencia de Turismo o Credencial para su funcionamiento, será sancionada de acuerdo al Decreto con Rango, Valor, y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

**Artículo 40.** Las condiciones de prestación del servicio turístico se regirán por el Decreto con Rango, Valor, y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, sus Reglamentos y demás normas establecidas por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.

**Artículo 41.** El incumplimiento a las disposiciones establecidas en la presente Resolución será sancionado, de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

#### **Entrada en vigencia**

**Artículo 42.** La presente Resolución entrará en vigencia a los sesenta (60) días hábiles siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela y se aplicará para las nuevas solicitudes o renovaciones de Licencias y Credenciales realizadas a partir de su vigencia.

Asimismo, las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores con Licencia o Credencial expedida, para el momento de realizar su renovación, deberán adecuarse a los requisitos y procedimiento contenidos en la presente Resolución.


#### **Lapso de aplicación del Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo y posterior derogación**

**Artículo 43.** El Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nro. 5.293 de fecha 26 de enero de 1999, se aplicará hasta sesenta (60) días hábiles siguientes a la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con lo establecido en el artículo 34, numeral 14, en concordancia con la disposición Derogatoria Segunda del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

#### **Obligación de las Agencias de Turismo y Agentes de Turismo cuando ejerzan sus actividades en parques y áreas naturales**

**Artículo 44.** Cuando las Agencias de Turismo o Agentes de Turismo o Tour Operadores presten servicios que se desarrollen en Parques Nacionales o Áreas Naturales Protegidas, deberán cumplir además de los requisitos señalados en la presente Resolución, los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa específica sobre la materia.

Comuníquese y Publíquese,  
Por el Ejecutivo Nacional.

  
**MARLENY JOSEFINA CONTRERAS HERNÁNDEZ**  
MINISTRA DEL PODER POPULAR  
PARA EL TURISMO