

Gaceta Oficial N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998

Presidencia de la Republica

Decreto N° 3.094 de fecha 9 de diciembre de 1998

Rafael Caldera

Presidente de la República

En ejercicio de la atribución que le confiere el ordinal 10° del artículo 190 de la Constitución, en concordancia con lo establecido en el artículo 87 de la Ley Orgánica de Turismo, en Consejo de Ministros

Decreta,

el siguiente

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1°

Este Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulan la actividad y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico.

Artículo 2°

Se considera establecimiento de alojamiento turístico aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

Artículo 3°

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán estar inscritos en el Registro Turístico Nacional que lleva la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 4°

Una vez inscrito el establecimiento de alojamiento turístico, en el Registro Turístico Nacional y dentro de los ciento veinte (120) días continuos siguientes al inicio de sus operaciones, deberá solicitar y obtener ante la Corporación de Turismo de Venezuela, la clasificación y categorización que le corresponda a dicho establecimiento, de acuerdo a las normas contenidas en este Reglamento y las especificaciones establecidas en las Resoluciones aplicables, que se dicten al respecto.

Los establecimientos de alojamiento turístico únicamente utilizarán, la clasificación y categorización otorgadas por la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 5°

A los efectos de este Reglamento se entiende como:

- a) Clasificación: El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico que tiene por finalidad determinar el tipo de establecimiento en función de sus características arquitectónicas de infraestructura, su ubicación y de los servicios que ofrece.
- b) Categorización: El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el Tabulador de Servicios que corresponda a su clasificación.

Artículo 6°

Cuando un establecimiento de alojamiento turístico esté integrado por más de una edificación, cada una de ellas será clasificada y categorizada según su tipo y categoría correspondientes, salvo que pertenezcan a la misma clasificación o categoría.

Artículo 7°

A los efectos previstos en este Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Día Hotelero: Lapso comprendido entre la hora de registro del huésped en el establecimiento de alojamiento turístico y la una (1) de la tarde del día siguiente.
- b) Ocupación Sencilla: Es la utilización individual por un (1) huésped de la unidad habitacional, la cual debe estar dotada de una cama individual.
- c) Ocupación Doble: Es la utilización por dos (2) huéspedes de la unidad habitacional, la cual debe estar dotada de dos camas individuales o una tipo matrimonial
- d) Cama Adicional: Es la cama individual portátil que a solicitud del huésped y mientras dure su hospedaje, se incorporará a la unidad habitacional, si tuviere capacidad para ello.
- e) Unidad Habitacional: Es el área privada que ocupan los huéspedes durante su permanencia en el establecimiento de alojamiento turístico.
- f) Suite: Es aquella unidad habitacional que consta, por lo menos, de dos áreas claramente diferenciadas: una habitación doble y un área social con los servicios sanitarios completos.
- g) Cabaña: Unidad habitacional generalmente aislada de los servicios principales del establecimiento turístico, pero formando parte integral del mismo y conformada por uno o más ambientes una o más habitaciones con sus respectivas camas y servicios sanitarios completos.
- h) Apartamento: Unidad habitacional conformada como mínimo por servicios sanitarios, estar-comedor, cocinilla, refrigerador y armario con sus respectivas camas según el tipo de apartamento.

Artículo 8°

Los establecimientos de alojamiento turístico prestarán sus servicios bajo alguno o varios de los siguientes Planes Hoteleros:

- a) Plan Hotelero Europeo: Es aquel que incluye únicamente el servicio de alojamiento.
- b) Plan Hotelero Continental: Es aquel que incluye el servicio de alojamiento y desayuno.
- c) Plan Hotelero Americano O Régimen Completo: Es aquel que incluye el servicio de alojamiento, además del desayuno, el almuerzo y la cena.
- d) Plan Hotelero Americano Modificado O Régimen Medio: Es aquel que incluye el servicio de alojamiento, además del desayuno y el almuerzo o cena.
- e) Plan Hotelero Todo Incluido: Es aquel que incluye el servicio de alojamiento, comidas y bebidas, conjuntamente con el servicio de recreación y entretenimiento bajo las condiciones de cada establecimiento.

Artículo 9°

A los efectos de este Reglamento, el servicio de alojamiento turístico comprende el servicio de habitación y el servicio de áreas e instalaciones comunes.

Capítulo II. De la Clasificación

Artículo 10°

La Clasificación por Tipos de establecimientos de alojamiento turístico, integrantes del Sistema Turístico Nacional, es la siguiente:

- a) Hotel de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su categoría, siendo su tarifa diaria de alojamiento por tipo de habitación y número de ocupantes.
- b) Hotel-Residencia de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en apartamentos o cabañas, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría; siendo sus tarifas de alojamiento, diarias y especiales para estancias prolongadas, por tipo de apartamento o cabaña y número de ocupantes.
- c) Motel de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría; ubicados generalmente en las proximidades de las vías automotores, fuera de las zonas urbanas, con estacionamiento contiguo o próximo a las unidades habitacionales y cuya disposición de planta física permita a los huéspedes el acceso individual, principal y directo a sus habitaciones desde el área de estacionamiento, siendo sus tarifas de alojamiento diarias por tipo de habitación y número de ocupantes.
- d) Hospedaje o Pensión de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones privadas,

colectivas, con servicio sanitario privado o colectivo; el cual podrá ofrecer servicios de alimentación, debiendo cumplir con los requisitos mínimos según su categoría, teniendo una tarifa de alojamiento que podrá ser periódica, diaria, semanal, quincenal o mensual por tipo de habitación o por cama.

- e) Posada de Turismo: aquel establecimiento de pequeña escala, localizado en centros poblados, áreas rurales, playas y carreteras en rutas o circuitos turísticos, administrado por una familia ó por pequeños empresarios, destinado a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación, el cual será autóctono de la zona donde esté ubicado.
- f) Campamento de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma periódica o permanente servicio de alojamiento y actividades al aire libre; que facilita el pernoctar en tiendas de campaña, remolques habitables, cabañas u otros alojamientos de índole similar.
- g) Estancia de Turismo: aquel establecimiento similar a una Posada de Turismo que se encuentra cercano a la ciudad, en áreas rurales, con ambiente campestre.
- h) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: aquel establecimiento localizado en áreas rurales que presta en forma periódica o permanente servicios de alojamiento y alimentación, realizando actividades dirigidas, propias de estos establecimientos y de ecoturismo.
- i) Establecimiento Especial de Alojamiento de Turismo: aquel establecimiento que preste en forma periódica o permanente el servicio de alojamiento cuyas características y condiciones de las instalaciones son diferentes a las anteriormente señaladas y pueda ser considerado como establecimiento de alojamiento turístico.

Capítulo III. De la Categorización

Artículo 11°

La Corporación de Turismo de Venezuela establecerá según el procedimiento del Capítulo IV la Categoría de los establecimientos de alojamiento turístico por estrellas o por clase de la siguiente manera:

- a) Hotel de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas.
- b) Hotel Residencia de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas.
- c) Motel de Turismo: De una (1) a tres (3) estrellas.
- d) Hospedaje o Pensión de Turismo: De una (1) a dos (2) estrellas.
- e) Posada de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- f) Estancia de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- h) Campamento de Turismo: De tercera (3a.) a primera (1ra.) clase.

Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas. Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

Artículo 12°

Cuando el establecimiento de alojamiento turístico modifique las condiciones que dieron lugar a la asignación de su categoría, la Corporación de Turismo de Venezuela asignará una nueva. si hubiere lugar a ello, de acuerdo con los requisitos exigidos en la normativa correspondiente.

Capítulo IV. Del Procedimiento para la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico

Artículo 13°

La clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico se efectuará a instancia de parte mediante solicitud escrita o de oficio, es decir, por la Corporación de Turismo de Venezuela.

La categorización se efectuará de conformidad con el Tabulador de Servicios elaborado por la Corporación de Turismo de Venezuela, mediante Resolución, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela.

Artículo 14°

En el caso de instancia de parte, ésta deberá pagar a la Corporación de turismo de Venezuela el equivalente a los viáticos fijados por el Ejecutivo Nacional para la Administración Pública Nacional.

Artículo 15°

Cuando el procedimiento se inicie por solicitud de persona interesada, la Corporación de Turismo de Venezuela deberá efectuar la tramitación correspondiente dentro de un término de noventa (90) días continuos, contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

Artículo 16°

Para obtener la clasificación y categoría del establecimiento de alojamiento turístico, las personas jurídicas propietarias, o en su defecto las operadoras de los establecimientos de alojamiento turístico, deberán anexar a la planilla de solicitud copia de los siguientes recaudos:

- a) Copia certificada del documento constitutivo y de los estatutos vigentes.
- b) Copia certificada del título de propiedad del inmueble o de cualquier tipo de contrato que regule el uso del inmueble, debidamente notariado.
- c) Patente de industria y comercio, solvente.
- d) Licencia para el expendio de licores, vigente, si fuere el caso.
- e) Permiso sanitario vigente.
- f) Permiso del cuerpo de bomberos, vigente.
- g) Relación de edificaciones, servicios, áreas e instalaciones comunes, habitaciones con su numeración y cantidad de camas fijas.
- h) Fotos a color tamaño 9 x 12 cm. de:
 - Fachadas.
 - Cada edificación, áreas e instalaciones comunes.
 - Cada tipo de habitación.

- Recepción.
 - Cocina.
 - Bar
 - Comedor.
 - Baños públicos.
 - Otras áreas públicas.
- i) Nómina actualizada de trabajadores y cargos que desempeñan.
 - j) Proyecto de Normas Internas del Establecimiento aplicables al huésped.
 - k) Póliza de seguro de responsabilidad civil.
 - l) Póliza de seguro de incendio.
 - m) Cualquier otro que establezca mediante resolución la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 17°

Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán utilizar ni la clasificación ni la categoría solicitada hasta tanto no las haya otorgado la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 18°

Los establecimientos de alojamiento turístico exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa la cual será previamente autorizada por la Corporación de Turismo de Venezuela, que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional, la clasificación y la categoría asignada. La elaboración y los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

Artículo 19°

La placa de los establecimientos de alojamiento turístico se elaborará según el diseño que suministre la Corporación de Turismo de Venezuela y tendrá las siguientes especificaciones:

Logotipo de la Corporación de Turismo de Venezuela.

Clasificación correspondiente.

Categorización asignada.

Número del Registro Turístico Nacional.

Estas especificaciones, así como el marco de la placa, serán realizadas en bronce pulido y en alto relieve de cinco milímetros (5 mm) y el fondo pintado en esmalte azul turquesa. Las medidas de la placa identificatoria serán de cuarenta centímetros por cuarenta centímetros (40 cm x 40 cm).

Capítulo V. Obligaciones de los Operadores de Establecimientos de Alojamiento Turístico

Artículo 20°

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán hacer constar el número de inscripción en el Registro Turístico Nacional, así como la clasificación y categoría otorgados por la Corporación de Turismo de Venezuela, en todos los medios de publicidad.

Artículo 21°

Las personas jurídicas operadoras de los establecimientos de alojamiento turístico deberán presentar semestralmente, ante la Corporación de Turismo de Venezuela, en los cinco (5) primeros días del mes siguiente del vencimiento del semestre calendario respectivo, perfil de la operación hotelera, el cual contendrá como mínimo la relación porcentual de ocupación mensual de habitaciones y la nómina de trabajadores con indicación del cargo.

Artículo 22°

Las personas jurídicas operadoras de los establecimientos de alojamiento turístico deberán presentar anualmente, ante la Corporación de Turismo de Venezuela, dentro de los noventa (90) días continuos siguientes al cierre del ejercicio económico de la operadora, los siguientes recaudos:

- a) Copia del permiso sanitario vigente del establecimiento de alojamiento turístico.
- b) Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil vigente contra daños a terceros.
- c) Copia vigente de la póliza de seguro contra incendio.
- d) Cualquier otro requisito que establezca la Corporación de Turismo de Venezuela por resolución del Directorio.

Artículo 23°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico llevarán un Libro Oficial de Sugerencias y de Reclamos, de conformidad con las normas establecidas por la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 24°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico deberán utilizar un modelo de Tarjeta Unificada de Registro de Huéspedes, la cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Datos del Establecimiento:
 - Logotipo
 - Nombre, Tipo y Categoría
 - Número del Registro Turístico Nacional
- b) Datos de los Huéspedes:
 - Apellidos y Nombres
 - Cédula de identidad o número de pasaporte, si es extranjero
 - Edad
 - Estado Civil
 - Nacionalidad
 - Dirección y teléfono del domicilio
 - Dirección y teléfono de la oficina en la cual labora
 - Fecha y hora de registro, y de retiro
 - Procedencia
 - Medio de transporte utilizado
- c) Otros datos:
 - Forma de pago

- Número de habitación asignada
 - Tipo de habitación
 - Número de acompañantes
 - Tarifa que servirá como base para el cálculo del monto a pagar, por concepto de hospedaje
 - Firma del Huésped
 - Recepcionista(s) al momento de registro y retiro del huésped
- d) Condiciones generales del contrato de hospedaje.

Las menciones de la tarjeta de Registro deberán estar escritas por lo menos en otro idioma, además del castellano.

Artículo 25°

Los operadores del establecimiento de alojamiento turístico deberán enviar a la Corporación de Turismo de Venezuela, en dos (2) ejemplares, el modelo de Tarjeta de Registro que decidan utilizar cumpliendo los requisitos previstos en el artículo anterior. La Corporación de Turismo de Venezuela deberá devolver uno de los ejemplares debidamente sellado en señal de recibo al interesado.

Artículo 26°

En caso de modificación de la Tarjeta Unificada de Registro de Huéspedes, los operadores del establecimiento de alojamiento turístico deberán notificarlo de inmediato a la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 27°

Entre las condiciones generales del contrato de hospedaje deberán señalarse como mínimo las siguientes:

- a) El día y la hora de comienzo y determinación del contrato o de entrega de la habitación asignada;
- b) la obligación del huésped de devolver la habitación en las mismas condiciones que le fue entregada en la oportunidad señalada y que en caso de no hacerlo, el establecimiento de alojamiento turístico tiene el derecho de hacer desocupar la habitación y depositar las pertenencias del huésped, a riesgo y por cuenta de este último en un local del establecimiento de alojamiento o en una depositaria judicial;
- c) la obligación del huésped de pagar oportunamente la tarifa anunciada;
- d) la mención de que los objetos de valor deben ser guardados por el huésped, haciendo uso de las facilidades que ponga a su disposición el establecimiento;
- e) la obligación del huésped de acatar las Normas Internas del Establecimiento;
- f) el derecho del huésped de recibir una información detallada de todos y cada uno de los servicios incluidos en la tarifa;
- g) el derecho del huésped de recibir los servicios contratados de acuerdo con la categoría y clasificación otorgadas al establecimiento y con la mayor cortesía y eficiencia por parte del personal.

Artículo 28°

El operador del establecimiento deberá velar porque cada Tarjeta Unificada de Registro de Huéspedes sea llenada en forma total y correcta. La tarjeta de Registro deberá ser firmada por el huésped en señal de conformidad.

Artículo 29°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico, deberán notificar por escrito, a la Corporación de Turismo de Venezuela, antes de su aplicación, las tarifas de alojamiento, así como sus modificaciones.

Artículo 30°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico deberán exhibir en lugar visible y de fácil localización, tanto en la recepción como en la parte trasera de las puertas de las habitaciones, las normas internas del Establecimiento aplicadas al huésped y usuarios, así como las tarifas actualizadas y notificadas a la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 31°

Las tarifas deben ser expresadas en el idioma castellano y en moneda de curso legal.

Artículo 32°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico no podrán cobrar una tarifa superior a la vigente, que haya sido notificada a la Corporación de Turismo de Venezuela.

Artículo 33°

Los operadores de los establecimientos de alojamiento turístico tienen que notificar por escrito a la Corporación de Turismo de Venezuela, cualquier cambio en el personal directivo o gerencial, las modificaciones en sus servicios que afecten o alteren la clasificación o la categorización, el cese temporal o definitivo de sus actividades y cualquier modificación en los estatutos sociales que pueda afectar la prestación o calidad de los servicios. La participación a que se refiere este artículo deberá efectuarse dentro de los sesenta (60) días continuos siguientes de haber ocurrido cualesquiera de estas situaciones.

Artículo 34°

Los establecimientos de alojamiento turístico tienen que mantener sus edificaciones, instalaciones y dotaciones en condiciones que puedan cumplir con el servicio que ofrecen, de acuerdo con la clasificación y categorización otorgadas por la Corporación de Turismo de Venezuela. A tal efecto, toda orden de reparación y de mantenimiento emanada de la Corporación de Turismo de Venezuela, deberá cumplirse en el plazo fijado por la misma y cualquier prórroga deberá ser aprobada previamente por este Organismo.

Artículo 35°

Los operadores de los establecimientos de alojamiento turístico se comprometen

a respetar las reservaciones de habitaciones que consten en los comprobantes provenientes tanto de intermediarios autorizados, como del propio establecimiento correspondiente, siempre que se hubieren observado las condiciones de reservación del establecimiento.

Parágrafo Único:

Cuando por cualquier causa el operador del Establecimiento no esté en capacidad de cumplir con la reservación efectuada, debe ofrecer al huésped alternativas equivalentes o superiores,

Artículo 36°

La responsabilidad del operador del establecimiento por la guarda de los efectos personales de los huéspedes se regirá de acuerdo a las normas sobre depósito contenidas en el Código Civil y las Condiciones Generales contenidas en la Tarjeta Unificada de Registro de Huéspedes.

Artículo 37°

Los establecimientos de alojamiento turístico sólo podrán contratar en el territorio nacional los servicios turísticos ofrecidos por personas jurídicas y naturales autorizadas por la Corporación de Turismo de Venezuela, inscritos en el Registro Turístico Nacional.

Capítulo VI. Disposiciones Finales y Transitorias

Artículo 38°

Toda persona podrá denunciar por escrito ante la Corporación de Turismo de Venezuela, cualquier hecho irregular cuya responsabilidad se atribuya a los prestatarios de los servicios de establecimientos de alojamiento turístico de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Artículo 39°

Los establecimientos de alojamiento turístico serán supervisados periódicamente según la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos por funcionarios competentes debidamente autorizados e identificados a quienes se les permitirá el acceso para realizar dicha supervisión.

Artículo 40°

Los establecimientos de alojamiento turístico que incumplan las demás obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Turismo y en este Reglamento, serán sancionados de acuerdo o a lo previsto en la mencionada Ley Orgánica.

Artículo 41°

Los establecimientos de alojamiento turístico que dejen de prestar los servicios a los cuales están obligados, según su categoría y clasificación, de conformidad con este Reglamento, serán sancionados como lo prevé la Ley Orgánica de Turismo y sus Reglamentos.

Artículo 42°

Los establecimientos de alojamiento no aptos para integrar el Sistema Turístico Nacional o que se compruebe que prestan un servicio ajeno al turismo, quedan exceptuados de la aplicación del presente Reglamento y serán regidos por la Ley de Regulación de Alquileres y demás disposiciones vigentes en la materia.

Artículo 43°

Se deroga la Resolución del Ministerio de Fomento N° 3.305 de fecha 25 de septiembre de 1985 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 33.315 de fecha 25 de septiembre de 1985, la Resolución del Ministerio de Fomento N° 4.082 de fecha 27 de noviembre de 1985 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 33.361 de fecha 29 de noviembre de 1985, el Decreto N° 549 de fecha 19 de octubre de 1989 publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 34.330 de fecha 20 de octubre de 1989 y la Resolución del Ministerio de Fomento N° 2.938 de fecha 16 de octubre de 1990 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 34.574 de fecha 16 de octubre de 1990.

Artículo 44°

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela.

Artículo 45°

Todos aquellos establecimientos de alojamiento turístico que se encuentren en operación para el momento de entrada en vigencia de este Reglamento, deberán, dentro del lapso de ciento ochenta (180) días continuos, contados a partir de esa fecha, cumplir con todos los requisitos señalados en este Reglamento.

Dado en Caracas, a los nueve días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho. Año 188° de la Independencia y 139° de la Federación.

(L.S.)

Rafael Caldera

Presidente