



República de Cuba
Ministro de Turismo

RESOLUCIÓN No. 132 de 2021

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, de 28 de mayo de 2015, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en el Apartado Primero, numeral 2, referida a ejercer la función metodológica rectora en la actividad de agencias de viajes.

POR CUANTO: El Decreto No. 32, de 22 de febrero de 2021 derogó la Resolución Conjunta No. 1 de 1998 de los ministros de Comercio Exterior y de Turismo, Reglamento de Agencias de Viajes Nacionales, Sucursales y Representaciones de Agencias de Viajes Extranjeras en la República de Cuba.

POR CUANTO: Mediante Resolución No. 131 de 2021 del Ministro de Turismo, se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes Extranjeras, que establece las normas y requisitos que regulan la actividad de las oficinas de representación y contratos de representación de turoperadores y agencias de viajes extranjeras que operan en el territorio nacional.

POR CUANTO: Resulta necesario establecer el reglamento de las agencias de viajes nacionales, a partir de la experiencia acumulada en la aplicación de la mencionada resolución conjunta, la emisión de las regulaciones que se menciona en los por cuantos precedentes y la actualización del régimen al que estarán sometidas estas entidades, en correspondencia con las transformaciones aplicadas en nuestra economía y en el sector.

POR TANTO: En uso de las atribuciones que me están conferidas en inciso d) del artículo 145 de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar el siguiente:

"REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES NACIONALES."

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas y requisitos que regulan la actividad de las agencias de viajes nacionales.

Artículo 2. La creación de agencias de viajes nacionales requiere de la aprobación previa del Ministro de Turismo.

Artículo 3. Al escrito de solicitud de autorización para la creación de una agencia de viajes nacional se acompañan los documentos siguientes:

- a) Fundamentación de la solicitud.
- b) Descripción de la actividad que pretende realizar la agencia de viajes.
- c) Proyecto de Estatutos.
- d) Estudio de factibilidad económica.

Artículo 4.- Las agencias de viajes nacionales son las únicas agencias de viajes que pueden realizar las siguientes actividades en el territorio de la República de Cuba.

1. Representación de agencias de viajes o turoperadores extranjeros.
2. La mediación en la venta de:
 - a) Reservaciones de habitaciones y servicios ofertados en todo tipo de establecimientos de alojamiento.
 - b) Capacidades de transportación.
 - c) Pólizas de seguros que cubran riesgos derivados de los viajes.
 - d) Servicios extrahoteleros.
 - e) Boletos aéreos
3. Diseño y comercialización de paquetes turísticos y opcionales.
4. Contratación y servicio de guías turísticos.
5. Venta de tarjetas de turista.
6. Emisión de viajeros.
7. Recepción y atención de viajeros.
8. Arrendamiento y venta de capacidades aéreas.
9. Realizar las gestiones de prórroga de visas.
10. Brindar servicios de asistencia turística
11. Vender reservaciones de centros y actividades culturales y receptivas, y alquilar locales que se utilicen para realizar reuniones u otras actividades sociales.

12. Informar y asesorar al viajero para facilitar la realización de sus viajes.
13. Ofrecer información y promoción turística.
14. Organizar los programas para eventos y reuniones internacionales que se realicen en Cuba.
15. Vender tarjetas telefónicas, postales, mapas, guías turísticas, u otros similares.
16. Brindar asesoramiento para el diseño de los productos turísticos.
17. Otras previstas en su objeto social.

Artículo 5. Las personas jurídicas o naturales cubanas prestadores de servicios turísticos que oferten la venta de estos en composición de grupos, programas, circuitos, excursiones u otras modalidades turísticas, lo realizan a través de las agencias de viajes nacionales, excepto los autorizados a comercializar de forma directa.

Artículo 6. Las sucursales y las representaciones de agencias de viajes extranjeras contratan todos los servicios a través de las agencias nacionales, excepto las capacidades de alojamiento, que pueden realizarse de forma directa.

CAPÍTULO II

DE LA REPRESENTACIÓN, ASISTENCIA Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 7. El contrato de representación incluye los servicios siguientes:

- a) Asistencia a los clientes en los puntos de embarque y desembarque.
- b) Ubicación de traslados.
- c) Realización de las reuniones de información.
- d) Venta de excursiones y opcionales.
- e) Servicios de coordinación y reservas a través de la central de reservas de la agencia de viajes nacional que la represente.
- f) Formalización o ejecución de pólizas de seguro turístico.
- g) Reconfirmación de reservas aéreas.

Artículo 8. Las agencias de viajes nacionales, para garantizar la prestación de los servicios de representación y asistencia pueden:

- a) Arrendar y subarrendar espacios o locales para oficinas o buroes de venta a clientes.
 - b) Realizar trámites para la acreditación de funcionarios extranjeros.
 - c) Disponer del personal nacional especializado o gestionarlo a través de la entidad empleadora.
- 

- d) Disponer o gestionar los servicios de informática, comunicaciones y otros medios para sus locales de trabajo.
- e) Gestionar los servicios de transporte para el desenvolvimiento de la actividad de la agencia representada, que incluye el alojamiento de los supervisores extranjeros y la adquisición de autos para los supervisores.
- f) Gestionar la aprobación de crédito comercial.

Artículo 9. La asistencia turística incluye los servicios siguientes:

- a) Coordinación y confirmación de reservas de alojamiento, transporte y otros servicios;
- b) asistencia a los clientes en los puntos de embarque y desembarque;
- c) ubicación de traslados;
- d) cambios de vouchers u otros documentos;
- e) realización de las reuniones de información;
- f) venta de opcionales;
- g) formalización de pólizas de seguro turístico;
- h) tramitación de reclamaciones por incumplimientos de servicios pactados; y
- i) asistencia en la solución de otros problemas que se le presenten a sus clientes.

Artículo 10. Los servicios turísticos, incluyen entre otros, los siguientes:

- a) Programas turísticos: opcionales, circuitos, eventos e incentivos, multidestino, turismo especializado, entre otros.
- b) Alojamiento.
- c) Asistencia turística.
- d) Transportación terrestre, aérea o marítima.
- e) Renta de autos.
- f) Venta de boletos aéreos
- g) Venta de paquetes turísticos al exterior.

Artículo 11. Las agencias de viajes nacionales para brindar estos servicios designan supervisores. La asistencia se realiza con uno o varios supervisores asistentes, exclusivos o compartidos con otras agencias.

Artículo 12. El cobro de los servicios de representación o asistencia puede pactarse a partir de un honorario por turista atendido, mediante la aplicación de tarifas fijas o ambas.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Encargar al Director General de Mercadotecnia de este Organismo la implementación y el control de lo dispuesto en la presente Resolución.

SEGUNDA: La presente resolución entra en vigor a los treinta días de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.



PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Organismo.

Dada en La Habana, a los 3 días del mes de junio de 2021. "Año 63 de la Revolución".



Juan Carlos García Granda

ANEXO ÚNICO
RESOLUCIÓN No. de 2021
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. A los efectos del presente Reglamento se entiende por:

- a) **Agencias de Viajes Nacionales:** las personas jurídicas constituidas en Cuba, que tengan en su objeto social la realización de actividades que consistan en la mediación entre los viajeros y los prestadores de servicios turísticos.
- b) **Representación de agencias de viajes extranjeras:** servicio que prestan las agencias de viajes nacionales autorizadas con el objetivo de representar en la República de Cuba a un turoperador o agencia de viajes extranjera.
- c) **Contrato de representación:** contrato mediante el cual una agencia de viajes nacional autorizada asume la representación de un turoperador o agencia de viajes extranjera, con el objeto de atender sus intereses en el territorio nacional, en particular, los relacionados con la operación receptiva y la atención a sus clientes.
- d) **Contrato de Servicios Turísticos:** contrato mediante el cual una agencia de viajes nacional, se obliga a prestar servicios receptivos en el territorio nacional, para la atención de los turistas que envía al turoperador o agencia de viajes extranjera.
- e) **Paquete turístico:** conjunto de servicios que se adquiere por un precio único, que comprende generalmente el transporte, alojamiento y otros complementarios, para un itinerario previamente organizado.
- f) **Opcionales:** paquete o servicio turístico, no incluido en el paquete turístico, vendido a través de la red de venta y distribución de las agencias de viajes nacionales y otros autorizados, o en el extranjero por los turoperadores o agencias de viajes.
- g) **Turoperador:** persona jurídica que conforma paquetes de servicios turísticos, a partir de la contratación directa con prestadores de servicios turísticos y los distribuye a otros turoperadores o agencias minoristas o el cliente final.
- h) **Supervisor:** persona natural designada de conjunto entre la agencia de viajes extranjera y la agencia de viajes nacional en virtud de un contrato de representación o de servicios turísticos, debidamente autorizada mediante el permiso de trabajo en caso de ser extranjera, con el objetivo de controlar el cumplimiento de los servicios. Cuando una agencia tiene más de un supervisor se designa un Supervisor General.

