

54

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMPAÑIA DE TURISMO DE PUERTO RICO

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Núm. 7006
Fecha 14 JUL 2005
Aprobado José J. Bonilla
Secretario de Estado
Por: [Signature]
Secretaría Auxiliar de Servicios [Signature]

**REGLAMENTO APLICABLE A LOS AGENTES DE VIAJES
Y MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES
Y SUS PROCEDIMIENTOS APLICABLES**

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

REGLAMENTO APLICABLE A LOS
AGENTES DE VIAJES, MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES
Y SUS PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS

ÍNDICE

	Página
PARTE I INTRODUCCIÓN.....	1
Artículo 1- Título Abreviado	1
Artículo 2- Propósito y Alcance.....	1
Artículo 3- Jurisdicción y Competencia.....	2
Artículo 4- Base Legal	2
Artículo 5- Aplicabilidad	2
Artículo 6- Definiciones.....	3
PARTE II DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS	7
Artículo 7- Obligaciones y Deberes de los Agentes de Viajes.....	7
Artículo ... 8- Obligaciones y Deberes de los Mayoristas de Viajes y Excursiones	10
Artículo 9- Disposiciones Referentes a las Cancelaciones de Viajes	11
Artículo 10- Carta de Derechos del Viajero o Cliente.....	13
Artículo 11- Prácticas Prohibidas	13
Artículo 12- Informes y Registros.....	15
Artículo 13- Pólizas de Seguros	15
Artículo 14- Sistemas de Contabilidad	16
PARTE III PETICIONES.....	16
Artículo 15- Franquicias, Autorizaciones, Permisos y Licencias.....	16
Artículo 16- Requisitos Generales.....	17
Artículo 17- Peticiones de Personas Naturales.....	18
Artículo 18- Peticiones de Corporaciones.....	19
Artículo 19- Peticiones de Sociedades.....	19

Compañía de Turismo de Puerto Rico

Indice Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes, Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos

Artículo 20- Requisitos Referentes al Local.....	20
Artículo 21- Vigencia de los Documentos Requeridos	21
Artículo 22- Trámite para la Expedición de la Franquicia o Permiso.....	22
Artículo 23- Petición de Registro, Reconocimiento y Certificación.....	23
Artículo 24- Obligaciones Posteriores al Registro, Reconocimiento y	
Certificación	24
PARTE IV TRÁMITES	25
Artículo 25- Disposiciones Generales Aplicables a Enmiendas, Modificaciones, Activaciones de Autorizaciones.....	25
Artículo 26- Traspasos o Relocalización	27
Artículo 27- Renovaciones	28
PARTE V PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS	28
Artículo 28- Interventores y Opositores.....	28
Artículo 29- Notificación de Escritos.....	32
Artículo 30- Mecanismo de Descubrimiento de Prueba.....	33
Artículo 31- Citación de Testigos y Producción de Documentos.....	33
Artículo 32- Conocimiento Oficial.....	34
Artículo 33- Consolidación o Separación	34
Artículo 34- Mociones	35
Artículo 35- Citación a Vista	35
Artículo 36- Conferencia con Antelación a la Vista	37
Artículo 37- Comparecencia a Vistas Administrativas	38
Artículo 38- Procedimiento en Vista o Audiencia	38
Artículo 39- Suspensión de Vistas	41
Artículo 40- Transacciones	42
Artículo 41- Rebeldía	43
Artículo 42- Desestimación y Archivo	43
Artículo 43- Sanciones	44
Artículo 44- Costas y Honorarios de Abogados.....	45

PARTE VI PROCEDIMIENTOS ADVERSATIVOS INICIADOS POR LA

COMPañÍA	47
Artículo 45- Principio del Proceso.....	47
Artículo 46- Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y Multa Propuesta.....	49
Artículo 47- Notificación de Multa Administrativa o Boletó	49
Artículo 48- Mostración de Causa y Solicitud de Vista.....	50
Artículo 49- Citación a Entrevista.....	52
Artículo 50- Cese y Desista	52
Artículo 51- Suspensión Sumaria.....	53
Artículo 52- Sanciones por Infracciones, Reincidencia y Contumacia.....	54
Artículo 53- Procedimiento de Auditorías y Preparación de Informes	55
PARTE VII QUEJAS Y QUERELLAS	56
Artículo 54- Disposiciones Generales.....	56
Artículo 55- Querellas	57
Artículo 56- Quejas	59
Artículo 57- Determinación de Daños	59
Artículo 58- Notificación y Contestación a la Querella.....	60
Artículo 59- Admisión por la Parte Querellada	61
Artículo 60- Resoluciones y Órdenes Sumarias.....	61
Artículo 61- Mediación.....	61
Artículo 62- Responsabilidades del Funcionario en Casos de Mediación	62
Artículo 63- Responsabilidad de las Partes a Negociar y Participar.....	63
Artículo 64- Confidencialidad	63
Artículo 65- Terminación del Procedimiento de Mediación	64
Artículo 66- Presentación del Acuerdo ante la Compañía.....	65
Artículo 67- Trámite de la Querella Cuando no se Logra un Acuerdo Mediante el Proceso de Mediación.....	65

Compañía de Turismo de Puerto Rico

Indice Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes, Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos

PARTE VIII RESOLUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ULTERIORES	65
Artículo 68- Resoluciones y Órdenes Finales.....	65
Artículo 69- Remedios.....	66
Artículo 70- Reconsideración.....	67
Artículo 71- Revisión Judicial.....	69
Artículo 72- Reapertura.....	69
Artículo 73- Errores de Forma	70
PARTE IX DISPOSICIONES FINALES	70
Artículo 74- Interpretación	70
Artículo 75- Acciones Penales.....	71
Artículo 76- Personas a Cargo de Implementar este Reglamento	72
Artículo 77- Facultades Generales Delegadas al Director del Área de Transportación Turística.....	72
Artículo 78- Facultades Generales Delegadas a los Oficiales Examinadores	73
Artículo 79- Excepciones	74
Artículo 80- Aranceles	74
Artículo 81- Cánón Periódico o Regalías	74
Artículo 82- Inhibición	75
Artículo 83- Flexibilidad Administrativa	75
Artículo 84- Cláusula de Salvedad	75
Artículo 85- Cláusula de Separabilidad.....	76
Artículo 86- Vigencia	76

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

REGLAMENTO APLICABLE A LOS
AGENTES DE VIAJES, MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES
Y SUS PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS

PARTE I INTRODUCCIÓN

Artículo 1 - Título Abreviado

Este Reglamento se conocerá como el "Reglamento de los Agentes y Mayoristas de Viajes."

Artículo 2 - Propósito y Alcance

Este Reglamento gobierna el servicio, así como los requisitos para la concesión de franquicias, autorizaciones y licencias, y los procedimientos investigativos y adjudicativos referentes a aquellas personas o entidades dedicadas a la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre y acuático de personas para lugares dentro o fuera de Puerto Rico, o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico.

Su propósito es garantizar la solución justa, rápida y económica de los procedimientos instados ante el Área de Transportación Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico (el "Área de Transportación Turística") y proveer un procedimiento uniforme para su adjudicación. Cualquier modificación al presente Reglamento o cualquier diferimiento temporero, relativo al cumplimiento de alguna disposición del mismo, deberá hacerse utilizando el procedimiento que establece la Ley Orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, y la Ley

de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada. La Compañía de Turismo de Puerto Rico en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, se reserva el derecho a enmendar en su totalidad o en parte este Reglamento y a exigir servicios o requisitos adicionales.

Artículo 3 - Jurisdicción y Competencia

La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá y ejercerá jurisdicción original y exclusiva para reglamentar y fiscalizar todas las personas o entidades dedicadas a la venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas para lugares dentro o fuera de Puerto Rico o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico, en cualquier lugar comprendido dentro de la demarcación territorial de Puerto Rico; y podrá ejercer los mismos poderes delegados en la ley sobre cualquier persona que afecte o pueda afectar las actividades sujetas a su jurisdicción o competencia.

Artículo 4 - Base Legal

En virtud de la facultad que confiere la Ley Orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada por la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003, y de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, y el Plan de Reorganización Núm. 4 de 1994, la Compañía de Turismo de Puerto Rico promulga este Reglamento referente a los agentes de viajes, mayoristas de viajes y excursiones, y sus procedimientos adjudicativos.

Artículo 5 - Aplicabilidad

Este Reglamento aplicará a todo procedimiento referente a la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003, que se ventile ante la Compañía de Turismo

de Puerto Rico, como resultado de peticiones, querellas, reclamaciones y en todos aquellos procedimientos investigativos iniciados por el Área de Transportación Turística contra cualquier persona sobre la cual ejerza jurisdicción y competencia a tenor con la legislación vigente y que conlleven la adjudicación de los derechos y obligaciones de las partes.

Cualquier asunto relativo a procedimientos administrativos que no esté provisto bajo este reglamento, será dirimido a tenor con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada y de conformidad con la jurisprudencia aplicable.

Artículo 6 - Definiciones

1. *Agencia de viajes* – local autorizado por la Compañía, desde el cual el agente de viaje prestará sus servicios.
2. *Agente de viajes* - incluye toda persona natural o jurídica dedicada, como compañía de servicio al consumidor, a la venta u ofrecimiento en venta de boletos para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas a lugares dentro o fuera de Puerto Rico, o que realice a modo de consultoría o a base de comisión, reservaciones de alojamiento, entretenimiento, transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales (excursiones) dentro o fuera de Puerto Rico a través de un mayorista de viajes o excursiones.
3. *Agrupación "bona fide"* – Toda entidad que no posee personalidad jurídica independiente de sus miembros, compuesta por un grupo de personas que ponen en común sus conocimientos y recursos para lograr un fin determinado, y que esté debidamente certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
4. *Área de Transportación Turística* - Oficina creada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico para, entre otras funciones, implementar las disposiciones de la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003.
5. *ASUME* - Administración para el Sustento de Menores.

6. *Autorización* - permiso expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico a una persona, natural o jurídica, para ejercer funciones como agente de viajes, o mayorista de viaje y excursiones y el cual contiene, entre otras cosas, el número asignado a éste por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
7. *Boleto* - Aviso que imputa la infracción a la Ley y este Reglamento y propone una multa o contiene citación para entrevista investigativa con relación a una posible infracción.
8. *Certificado de Vigencia* - documento expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico a cada uno de los locales autorizados bajo una misma franquicia, desde los cuales se prestarán los servicios del concesionario. Dicho certificado se expedirá por el mismo término de duración de la franquicia e incluirá el número de la autorización y el número asignado al local, el cual se denominará como número de licencia.
9. *"Charter"*- significa un vuelo alquilado (fletado) de itinerario no regular.
10. *Compañía* - Compañía de Turismo de Puerto Rico.
11. *Concesionario* - persona o empresa a quién la Compañía le ha otorgado una franquicia de agente de viajes o mayorista de viajes y excursiones.
12. *Contratista independiente* - persona adscrita a un agente de viajes autorizada por la Compañía de Turismo.
13. *CRIM* - Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales.
14. *Director Ejecutivo* - El Director Ejecutivo de la Compañía.
15. *Estado Libre Asociado de Puerto Rico* - demarcación que establece la extensión territorial del Archipiélago de Puerto Rico.
16. *Franquicia* - permiso expedido por la Compañía de Turismo a un agente de viajes o mayorista de viajes y excursiones, el cual contiene, entre otras cosas, el número asignado a éste por la Compañía.
17. *Interventor* - significa aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo que la Compañía esté celebrando y que

haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación o *standing*).

18. *Interventor limitado* - significa aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo que la Compañía esté celebrando y que haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación o *standing*), pero que no tendrá derecho a conainterrogar ni a participar activamente de los procedimientos. Este sólo podrá testificar y presentar evidencia pertinente en beneficio del interés público.

19. *Ley* - Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003.

20. *Licencia*- equivale al número asignado por la Compañía al local del concesionario en el Certificado de Vigencia.

21. *LPAU* - Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

22. *Mayorista de viajes y excursiones, conocido en adelante como "mayorista"* - será toda persona natural o jurídica dedicada a la preparación mediante contratación con transportistas y otros suplidores de servicios, de excursiones turísticas, colectivas, individuales o integrales que serán ofrecidas a la venta por medio de publicidad destinada al público en general y vendidos a través de los agentes de viajes a quienes se les paga una comisión, requiriéndoles al mayorista, para poder vender sus ofertas en Puerto Rico, el pago de un seguro de responsabilidad conocido como "errores y omisiones", entre otros requisitos establecidos en este Reglamento.

23. *Oficial de Transportación* - funcionario designado para fiscalizar el cumplimiento de la Ley y este Reglamento.

24. *Oficial Examinador* - abogado o funcionario a quien se le ha delegado la autoridad para presidir los procedimientos administrativos y adjudicativos.

25. *Opositor* - persona con interés legítimo en los procedimientos que haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para

comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación o *standing*), y que cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento para ser parte de éstos, con todos derechos y obligaciones que ello conlleva.

26. *Orden para Mostrar Causa* - denuncia administrativa o acción promovida u originada por la Compañía por infracciones a las leyes o reglamentos que administra.

27. *Parte* - significa toda persona que inicie una acción ante la Compañía, o a quien se dirige la misma, o que se le permita intervenir o participar en ésta, o que sea designado como tal en dicho procedimiento por la Compañía.

28. *Persona* - persona natural, sociedad, asociación, compañía, corporación, cooperativa o cualquier otra entidad jurídica que esté sujeta a las disposiciones de la Ley y este Reglamento.

29. *Queja* - reclamación no juramentada presentada por una persona particular, usuario o concesionario contra otra persona particular, usuario o concesionario, informando sobre alguna infracción de ley o reglamento, en la que no se reclama un remedio.

30. *Quejoso* - persona natural o jurídica que informa la comisión de infracción a la Ley y sus reglamentos por una persona particular, usuario o concesionario.

31. *Querrela* - reclamación presentada por la Compañía, *motu proprio* o a instancia de una persona perjudicada, o una reclamación jurada presentada por una persona particular, usuario o concesionario contra otra persona particular, usuario o concesionario, solicitando que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.

32. *Querrellado* - persona natural o jurídica a quien la Compañía le imputa la comisión de violación o infracción a las leyes y reglamentos que administra, o en contra de quien una persona particular, usuario o concesionario ha presentado una reclamación. Significará, además, aquella persona que está siendo objeto de investigación por parte de la Compañía.

33. *Querellante* – la Compañía o persona natural o jurídica quien imputa la comisión de violación o infracción a las leyes y reglamentos, por una persona particular, usuario o concesionario, y solicita que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.
34. *Reglamento* - Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes, Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos.
35. *Secretaría* - Secretaría del Área de Transportación Turística.
36. *Subagencia* - Se considerará subagencia aquella agencia de viajes cuya localización física está separada de la oficina matriz, aunque ambas pertenezcan al mismo agente de viajes.
37. *Transportador* - ("Carrier") Se refiere aquellas empresas aéreas y navieras que operan en Puerto Rico.
38. *Viaje Colectivo* - viaje organizado para un grupo de personas, el cual es vendido al público por un agente de viajes.
39. *Viaje Individual* - viaje confeccionado para una persona o personas específicas.
40. *Viaje Integral* - ("Package Tours") - Viaje en excursión que ofrece, en adición a la transportación, otros arreglos tales como traslados, alojamiento, entretenimiento, visitas, comidas y otros. Puede ser individual o colectivo.
41. *Vista* – procedimiento mediante el cual se le concede la oportunidad a toda persona interesada en cualquier proceso que se lleve a cabo ante el Área de Transportación Turística para exponer sus puntos de vista en forma oral o escrita, o para someter cualquier alegación o defensa.

PARTE II DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 7 – Obligaciones y Deberes de los Agentes de Viajes

- a. Toda persona autorizada por la Compañía para dedicarse al ofrecimiento en venta y reserva de boletos de viajes, estará sujeta a los preceptos del presente Reglamento.

- b. Los agentes de viajes estarán autorizadas a desempeñar las siguientes funciones y actividades:
1. El ofrecimiento en venta, la venta y la reserva de boletos de viaje para el transporte de pasajeros por la vía aérea, terrestre o acuática a lugares en y fuera de Puerto Rico, ya sea separadamente o en combinación con los servicios que se especifican en los enumerandos (2), (3), (4) y (5) del apartado (b) de este artículo.
 2. La prestación de servicios adicionales, tales como reservaciones de alojamiento, transportación o entretenimiento, y otros arreglos relacionados con viajes individuales. En viajes colectivos estos servicios deberán prestarse a través de un mayorista de viajes y excursiones debidamente autorizado por la Compañía, a menos estos no ofrezcan o vendan dicho producto en Puerto Rico.
 3. El suministro de información y la difusión de material de propaganda de sus actividades, incluyendo planes de financiamiento al público en general.
 4. La venta de cheques de viajeros, guías de turismo y pólizas de seguros de accidentes, salud, cancelación de viaje o interrupción del mismo, que cubren los servicios relacionados a viajes, siempre que estén debidamente autorizadas por las agencias estatales pertinentes, u otros productos relacionados a viajes.
 5. La prestación de cualquier otro servicio de interés turístico relacionado con las actividades enumeradas anteriormente.
- c. Cuando el agente de viaje prepare un viaje individual o integral (*package*) deberá confeccionar y poner a la disposición del viajero el proyecto en forma detallada, incluyendo lo siguiente:

Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas
y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos

1. Itinerario.
 2. Los pagos parciales y totales que habrá de realizar el cliente.
 3. Los sitios a visitarse en cada lugar.
 4. Las comidas incluidas.
 5. Los hoteles o categorías de hoteles en los cuales se alojará al cliente.
 6. Orientación general sobre la documentación requerida por las autoridades del país que va a visitar, o indicar en donde se puede conseguir dicha información.
 7. Cualquier otra información pertinente.
- d. El agente de viajes expedirá recibos cuando el cliente realice pagos totales o parciales.
 - e. En cualquier caso en que el agente de viajes no cumpla con la obligación de prestar el servicio concertado con el cliente, devolverá el valor del servicio no prestado.
 - f. Todo agente de viajes deberá incluir el número y tipo de licencia de la Compañía que le autoriza a operar en Puerto Rico, en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla, así como también el desglose de todos los componentes de las ofertas de viaje.
 - g. Los agentes de viajes responderán ante sus clientes como principales y originadores del servicio y estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponderle a los mayoristas.
 - h. Ninguna persona podrá dedicarse a negocio o actividades como agente de viajes sin estar autorizada por la Compañía.
 - i. Cualquier persona o entidad que sin ser agente de viajes promueva o intente la realización de una excursión o viaje colectivo, deberá

realizar estas gestiones a través de un agente o mayorista de viajes autorizado.

- j. Quedan excluidos de este Reglamento los transportadores ("Carriers") aéreos o marítimos sujetos a las leyes federales, en la prestación de sus propios servicios y aquellos relacionados al viaje por los cuales no reciben paga, ni otra forma de compensación por parte del viajero.

Artículo 8 – Obligaciones y Deberes de los Mayoristas de Viajes y Excursiones

- a. Toda persona natural o jurídica autorizada por la Compañía para prestar servicios como mayorista estará sujeta a los preceptos de este Reglamento.
- b. Los mayoristas estarán autorizados a preparar mediante contratación con los transportistas y otros suplidores de servicios de excursiones turística colectivas, individuales o integrales que serán ofrecidos al público en general por medio de publicidad.
- c. Todo servicio o actividad ofrecida al público por el mayorista será vendido a través de un agente de viajes, a quien se le pagará una comisión por este servicio, a menos que cotice un precio neto.
- d. En el suministro de información y la difusión de material de propaganda de sus actividades se incluirá una cláusula en donde se indique expresamente: *Consulte a su Agente de Viajes*. Dicha publicidad no incluirá el número de teléfono del mayorista.
- e. Todo mayorista deberá incluir el número y tipo de licencia de la Compañía que le autoriza a operar en Puerto Rico, en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla, así como también el desglose de todos los componentes de las ofertas de viaje.
- f. Todo mayorista deberá incluir en toda promoción y anuncio lo siguiente:

Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas
y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos

1. Itinerario de salida y llegada, a tenor con el tipo de oferta
 2. Los sitios a visitarse en cada lugar.
 3. Las comidas incluidas.
 4. Los hoteles o categorías de hoteles en los cuales se alojará al cliente.
 5. Cualquier otra información pertinente.
- g. En aquellos casos en que una misma persona posea tanto una autorización de agente de viajes, como de mayorista, deberá mantenerse un Record de Ventas separado, que estará disponible para revisión a petición de la Compañía anualmente y operar con un nombre distinto para cada negocio con los requisitos establecidos en la Ley y este Reglamento.
- h. Los mayoristas responderán ante los agentes de viajes y contratistas independientes como principales y originadores del servicio y estarán sujetas a lo dispuesto en la Ley.
- i. Los mayoristas responderán ante los clientes o viajeros como principales y originadores del servicio sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda al agente de viajes o contratista independiente.

Artículo 9 - Disposiciones Referentes a las Cancelaciones de Viajes

- a. En el caso de que un cliente desista de realizar un viaje, el agente le reembolsará el importe pagado, excepto:
1. Cuando exista una cláusula de cancelación que pueda ejercerse por los transportadores, empresas o entidades que han contratado los servicios relacionados con los propósitos del viaje.
 2. Cuando previamente se había informado al cliente que en caso de una cancelación el agente de viaje retendría del importe pagado una cantidad por concepto de cargos por servicio.

- b. Se considerarán causas justificadas de cancelación de viajes individuales:
1. Las de fuerza mayor.
 2. Cuando el agente de viajes, habiendo obrado con la previsión y diligencia debidas, por causas ajenas a su voluntad no pueda cumplir con todo o parte del itinerario concertado.
- c. Se considerarán causas justificadas de cancelación de viajes colectivos:
1. Las de fuerza mayor.
 2. Cuando la alteración de tarifa o tipos de cambios de moneda u otras circunstancias causen cancelaciones entre las personas inscritas al viaje de manera que el rédito justo y razonable del agente de viaje o mayorista se vea afectado.
 3. Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones en la matrícula del viaje, siempre y cuando se le anuncie a los clientes con un mínimo de diez (10) días laborables de antelación a la fecha de partida, y se les devuelva íntegro el dinero pagado.
- d. Las causas de cancelación anteriormente descritas, al igual que los términos, condiciones y cláusulas de cancelación de un viaje *charter*, habrán de formar parte de cualquier folleto o material de propaganda o volante que expida el agente para los viajes colectivos o individuales, además de ser notificadas verbalmente al cliente.
- e. Las cláusulas de cancelación de viajes integrales deberán entregarse al cliente en un volante preparado a esos efectos por el agente, ésta puede ser una fotocopia de la página del folleto u otro material que contenga las cláusulas específicas del viaje, independientemente de si éstas ya forman parte de cualquier folleto o material de propaganda que expida el agente para el viaje.

- f. El agente de viajes deberá retener, como recibo, copia de las advertencias descritas en este Artículo, firmada y fechada por el cliente.

Artículo 10 - Carta de Derechos del Viajero o Cliente

Todo viajero o cliente debe recibir un servicio de excelencia, seguro y eficiente de parte de toda persona autorizada por la Compañía para dedicarse al ofrecimiento en venta o reserva de boletos de viajes, por lo que tendrá derecho

a:

- a. Estar informado de los detalles de su viaje o excursión.
- b. Estar informado sobre las formas de pago.
- c. Estar informado sobre las reglas de cancelación y reembolsos.
- d. Obtener un recibo de pago al momento de pagar la totalidad de los servicios.
- e. Que se mantenga en un sitio visible la Carta de Derechos del Viajero descrita en este Artículo.

Artículo 11 - Prácticas Prohibidas

Además de cualquier otra disposición contenida en la Ley o este Reglamento, las siguientes prácticas están prohibidas y serán causa suficiente para la imposición de una multa administrativa, suspensión o cancelación de la autorización:

- a. Publicar un anuncio que contenga expresiones falsas, engañosas o que tienda a constituir fraude, engaño o falsa representación sobre los componentes de la oferta, costos, cargos por servicio e impuestos.
- b. Vender o expedir boletos u otros documentos a pasajeros con el fin de ser cambiados o utilizados para transportación cuando tengan conocimiento de que tales boletos o documentos no serán o no podrán ser honrados por el suplidor.
- c. No informar al cliente, antes de éste haber realizado pago alguno, sobre la existencia de alguna cláusula de cancelación y la

disponibilidad, si alguna, de un reembolso, así como sus limitaciones, términos y condiciones.

- d. Ofrecer o publicar vuelos "charter" sin que éstos hayan sido autorizados por el Departamento de Transportación de los Estados Unidos (DOT) y se le haya asignado el número de contrato conocido como *Public Charter Number (PC#)*.
- e. Ofrecer o vender boletos de vuelos "charter" cuando el agente de viajes o mayorista conozca, o deba conocer, que la compañía que ofrece dichos vuelos "charter" tiene un historial de negligencia y de no cumplir con sus ofrecimientos. Dicho conocimiento se puede inferir de la negligencia de los vuelos "charter" vendidos previamente por el agente de la línea aérea o de la compañía promotora en discusión y por conocimiento público en la prensa del país. Además, los agentes de viajes y mayoristas deberán investigar en la Compañía el historial de querellas resueltas en las que se haya determinado que la línea aérea o la compañía promotora que ofreció el vuelo "charter" fue negligente o hizo ofrecimientos engañosos, para no ofrecer en venta boletos de vuelos "charter" de dichas compañías.
- f. Rehusar servicio a cualquier persona por motivo de su raza, color, sexo, nacimiento, origen, condición social, ideas políticas o religiosas.
- g. Negarse a prestar sus servicios conforme al Reglamento aprobado.
- h. No mantener los servicios y equipos adecuados para el cumplimiento de este Reglamento.
- i. Cesar o discontinuar el servicio que rinde el agente de viajes y el mayorista, sin haberlo notificado a la Compañía previo al cierre. Estos podrán cesar en sus operaciones, pero deberán entregar la autorización y el certificado de vigencia dentro de los treinta (30) días siguientes al cese de operaciones.