



RESOLUCIÓN Nº **286**
NEUQUÉN, **10 MAY 2013**

VISTO:

El Expediente Nº 4315-002891/12 del registro de la Subsecretaría de Turismo, dependiente del Ministerio de Desarrollo Territorial, mediante el cual se tramita el proyecto de Reglamento Provincial de Turismo Rural Comunitario; y

CONSIDERANDO:

Que en el marco del desarrollo sustentable de la actividad turística, corresponde atender a la elaboración y ejecución de las políticas en materia de protección, creación, planificación investigación, aprovechamiento y control de los atractivos y recursos turísticos provinciales, propiciados por la Ley Provincial de Turismo 2414;

Que se ha definido al **Turismo Rural de Base Comunitaria**, como aquella actividad turística **solidaria** que relaciona a la **comunidad rural** con los visitantes, desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, propendiendo al manejo adecuado de los recursos naturales y a la valoración del patrimonio cultural, basado en principios de equidad y justicia en la distribución de los beneficios generados;

Que los principios que sustentan al Turismo Rural Comunitario son la responsabilidad y el respeto en el uso y manejo de los atractivos y recursos de la región donde se desarrolla y de la vida de las comunidades involucradas, honestidad e interactividad porque produce experiencias vivenciales, de contacto y de participación, democrático y equitativo, pues los beneficios que genera deben distribuirse en forma justa y adecuada a las circunstancias;

Que el Turismo Rural Comunitario es una actividad complementaria a la actividad primaria que realicen las comunidades de pueblos originarios y/o rurales de nuestra Provincia y constituye un sólido potencial de recursos para la Provincia del Neuquén;

Que se ha llevado a cabo un relevamiento, ordenamiento y categorización de la oferta actual de Turismo Rural Comunitario en Comunidades Mapuches, las cuales requieren de un marco normativo adecuado que contemple sus particularidades y potencie sus fortalezas;

Que el Artículo 24º de la Ley Provincial de Turismo establece que la Autoridad de Aplicación reglamentará y actualizará, cuando lo estime pertinente, la prestación de servicios y actividades turísticas en el ámbito Provincial, conformando a tal efecto el correspondiente Registro Provincial de quienes resulten comprendidos en las respectivas reglamentaciones que se elaboren;

Que el Ministerio de Desarrollo Territorial, a través de la Subsecretaría de Turismo, es la Autoridad de Aplicación de la Ley Provincial de Turismo 2414, de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 1º del Decreto Nº 2118/04;

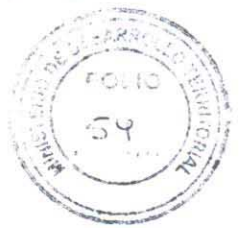
Que se ha dado intervención a la Dirección General de Asesoría Legal, dependiente de la Coordinación Administrativa del Ministerio de Desarrollo Territorial;

Por ello y en uso de las facultades conferidas;

**EL MINISTRO DE DESARROLLO TERRITORIAL
RESUELVE:**

Artículo 1º: APRUÉBASE a partir de la vigencia de la presente norma legal, el tenor del **REGLAMENTO DE TURISMO RURAL COMUNITARIO** que, como **ANEXO ÚNICO**, forma parte de la presente norma legal.-

MARIA MERCEDES ACUÑA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASesoría LEGAL
MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL



RESOLUCIÓN Nº 286 /13.-

Artículo 2º: La aplicación del presente Reglamento, será obligatoria en todo el ámbito Provincial según lo estipulado por la Ley Provincial de Turismo y su correspondiente Decreto Reglamentario.-

Artículo 3º: Regístrese, Comuníquese y cumplido, Archívese.-



FDO.) BERTOYA


Cra. MARIA MERCEDES AICHINO
COORDINADORA ADMINISTRATIVA
MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL

REGLAMENTO DE TURISMO RURAL COMUNITARIO

CAPÍTULO I. De las Condiciones Generales

Artículo 1º: La presente reglamentación determina las normas que deben cumplir los prestadores de turismo rural comunitario en comunidades originarias y pueblos rurales (pequeños parajes o localidades), en un todo de acuerdo con lo estipulado en la Ley Provincial de Turismo 2414 y el Código Ético Mundial para el Turismo, en el ámbito de la Provincia del Neuquén. El objetivo de esta reglamentación es promocionar servicios y actividades con identidad, los que serán ofrecidos por prestadores locales que cuenten con el aval y la garantía de la comunidad a la cual pertenecen, presentando copia del título que acredite la tenencia de la propiedad y de la póliza de seguro de responsabilidad civil comunitaria, además de la documentación exigida en este Reglamento.-----

CAPÍTULO II. De las Definiciones

Artículo 2º: Se considerarán válidas las siguientes definiciones:

a) Turismo Rural Comunitario: Es la actividad turística autogestionada y organizada por comunidades de pueblos originarios y/o campesinas, generando ingresos complementarios y equitativos. Esta modalidad turística es motivada por el intercambio cultural y una relación responsable entre lugareños y viajeros.

El Turismo Rural Comunitario se caracteriza por la participación de la población local en todas las etapas del proceso, la repartición de beneficios económicos hacia la comunidad, la posibilidad de un verdadero diálogo intercultural (conocimiento mutuo), el respeto al medio ambiente y la biodiversidad, a la identidad y cultura del pueblo y el fortalecimiento de las sociedades locales.

b) Turismo en Comunidades Mapuches: Es una modalidad de la actividad turística desarrollada en vinculación con Comunidades Mapuches, la cual incluye a prestadores de servicios y actividades que desean dar a conocer los valores culturales, los modos de vida, los sistemas de valores, las tradiciones, las creencias y el manejo ambiental de las Comunidades Mapuches de la Provincia, dentro de un marco de identidad y respeto.

c) Turismo en Comunidades Rurales: Es la actividad turística autogestionada y organizada por prestadores turísticos de un pueblo, paraje o pequeña localidad, respetando su organización tradicional y generando ingresos complementarios a su actividad primaria.

d) Prestador de Turismo Comunitario: Es la persona física o jurídica que ofrece a los visitantes, actividades y servicios turístico-recreativos, a saber: alojamiento, gastronomía, cabalgatas, caminatas, observación de flora y fauna, charlas culturales, venta de artesanías y actividades de campo.-----

CAPÍTULO III. De las Modalidades

Artículo 3º: Los establecimientos de turismo rural comunitario pueden adoptar dos modalidades, según ofrezcan o no el servicio de alojamiento, brindando asimismo alguno o varios de los servicios recreativos y turísticos que se detallan a continuación:

- a. Servicios de gastronomía regional o típica,
- b. Cabalgatas.
- c. Caminatas.
- d. Observación de flora y fauna.
- e. Charlas culturales.
- f. Venta de artesanías.
- g. Actividades de campo.

RESOLUCIÓN Nº 286 /13 – ANEXO ÚNICO.-

Nota: En el caso de comunidades originarias, se considera la denominación del alojamiento como RUCA, en reemplazo a vivienda y en comunidades rurales la designación CASA RURAL.-----

Artículo 4º: Los servicios generales pueden adoptar dos modalidades:

A- SIN SERVICIO DE ALOJAMIENTO, debiendo ofrecer alguno de los ítems detallados a continuación:

1. Actividades turístico-recreativas.
2. Servicio gastronómico en: casa de té, asador, comedor, restaurante, parrilla, etc..
3. Venta de artesanías.

B- CON SERVICIO DE ALOJAMIENTO: (incluyendo actividades y/o servicio gastronómico), podrá ofrecerse en:

1. Habitación en casa de familia (Ruca o Casa Rural).
2. Área de acampe/dormis.
3. Edificaciones nuevas para el fin específico.-----

Artículo 5º: Se podrá desarrollar las siguientes actividades recreativas (incluidas, pero no limitadas a):

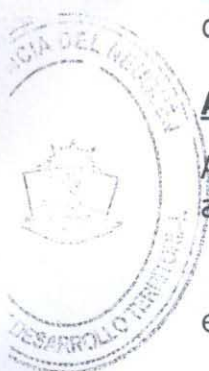
1. Observación de la fauna y/o flora.
2. Tareas de huerta y/o granja.
3. Degustación de productos caseros/regionales.
4. Playa.
5. Caminatas.
6. Tareas propias de la chacra o campo.
7. Paseos en carro.
8. Senderos de interpretación.
9. Almuerzos criollos.
10. Cabalgatas.
11. Charlas culturales.
12. Pesca deportiva - Para ello se deberá cumplir con lo exigido en el Reglamento Provincial de Turismo de Deportes para la actividad de Pesca Deportiva.
13. Artesanías: elaboración en vivo, exposición, venta.
14. Otras actividades (las que serán evaluadas para su aprobación por el organismo oficial de Turismo, en su carácter de Autoridad de Aplicación).

Los prestadores locales que ofrezcan estas actividades y/o servicios deberán contar con el aval y garantía de la comunidad a la cual pertenecen.-----

Artículo 6º: Toda Comunidad Rural y/o Comunidad Mapuche interesada en ofrecer servicios y actividades turístico-recreativas, deberá contar con un área destinada a recepción y/o administración, asegurando de esta manera la correcta recepción al visitante. Deberá disponer de al menos Un (1) sanitario para uso de los visitantes, ubicado en la zona de recepción y/o administración.-----

Artículo 7º: Como requisito mínimo a cumplir, un establecimiento que ofrezca servicio de comida o elabore productos alimenticios -tanto para consumo como para venta- dentro de la comunidad, deberá estar inscripto en el Registro Bromatológico de Establecimientos de la Provincia del Neuquén, instituido mediante Decreto Nº 1215/00, resultando válidas las acciones de control y fiscalización que efectúen los organismos municipales competentes territorialmente.-----

Artículo 8º: El servicio de alojamiento, deberá ofrecer buenas condiciones de funcionamiento, limpieza y presentación. El prestador reparará de inmediato todo desperfecto que afecte la funcionalidad del establecimiento.-----





CAPÍTULO IV. De la Infraestructura y Señalización

Artículo 9º: El acceso a un área comunitaria que ofrece servicios y actividades turístico-recreativas, deberá estar convenientemente señalizado y libre de obstrucciones de cualquier tipo.

Las señales, carteles y símbolos exteriores deberán implementarse conforme a las normas vigentes específicas de los organismos competentes –Manual de Señalética Turística Nacional, Ley Nacional de Tránsito y recomendaciones de la Subsecretaría de Turismo.

En la entrada principal, deberá exhibirse la cartelería, provista por el Organismo Oficial de Turismo en la cual se detallará el nombre del establecimiento y las modalidades turísticas ofrecidas. Será obligatorio detallar en la cartelería, los servicios y actividades ofrecidos para evitar difusión errónea al visitante.-----

Artículo 10º: En el caso de suspensión temporaria de la actividad turística desarrollada en un establecimiento rural comunitario o Comunidad Mapuche, se deberá comunicar tal circunstancia por nota a la Autoridad de Aplicación.-----

Artículo 11º: La distribución de agua potable deberá estar garantizada las 24 horas y conexión de energía eléctrica, ya sea por red o generación propia, ambas realizadas según normas de seguridad vigentes.-----

Artículo 12º: En aquellos casos en que se utilice un tanque común en el establecimiento, las bombas de captación y/o tanques de reserva de agua deberán disponer de conexiones que permitan instalar las mangueras utilizadas por los servicios públicos de extinción de incendios.-----

Artículo 13º: Las aguas servidas o cloacales deberán ser tratadas adecuadamente en el sitio, de acuerdo con las normas específicas vigentes, o derivadas hacia sistemas colectores cloacales de tratamiento.-----

Artículo 14º: Se deberá brindar servicio de comunicación, el cual puede ser radial o de telefonía móvil o celular, siendo este un requisito obligatorio para obtener la habilitación administrativa del organismo oficial de turismo.-----

Artículo 15º: Las instalaciones que funcionen a gas deberán estar aprobadas por la autoridad competente. No se admitirán sistemas de calefacción sin salida de gases hacia el exterior.-----

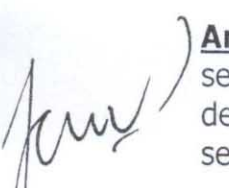
CAPÍTULO V. De la Sanidad y Salubridad

Artículo 16º: Las áreas de cocina, sanitarios y toda dependencia de servicios deberán funcionar de acuerdo con las normas bromatológicas correspondientes.-----

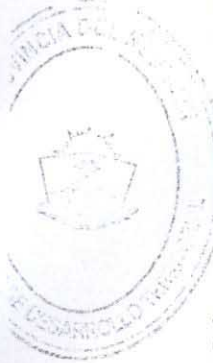
Artículo 17º: Todo el personal que se desempeñe en el establecimiento que ofrezca servicios gastronómicos tiene la obligación de contar con libreta sanitaria expedida por el organismo competente, la cual deberá ser renovada conforme a los términos de la normativa legal vigente en la materia y presentada toda vez que sea solicitada por los inspectores del organismo de aplicación.-----

Artículo 18º: El servicio de recolección de residuos en establecimientos que brinden servicios de alojamiento y los que ofrezcan servicios y/o actividades de alimentación, deberá ser **diario**. Los residuos sólidos nunca estarán expuestos en lugares visibles y serán tratados según las normativas vigentes.-----




MARIA MERCEDES ACHINO
DIRECTORA ADMINISTRATIVA
REG. DE DESARROLLO TERRITORIAL

CAPÍTULO VI. De la Seguridad



Artículo 19º: Todo establecimiento de turismo rural comunitario que ofrezca servicios turísticos-recreativos, deberá contar con un **botiquín de primeros auxilios**, en la recepción o en área general visible y de fácil acceso. Su contenido deberá adecuarse a la capacidad total de visitantes que pueda recibir el establecimiento y a la distancia que se encuentre del centro asistencial más próximo. Asimismo, cada uno de estos establecimientos deberá contar en forma permanente con al menos **una persona capacitada en Primeros Auxilios**.-----

Artículo 20º: Toda comunidad rural y/o de pueblos originarios que ofrezca servicios de alojamiento y gastronomía deberá contar con dispositivos de protección contra incendio (matafuegos, luces de emergencia, cartel de salida, etc.), en lugares visibles, en el número y la ubicación que disponga el organismo competente en la materia. El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestros.-----

CAPÍTULO VII. De los Requisitos Generales

Artículo 21º: Los establecimientos que ofrezcan SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

A- En edificaciones nuevas:

1. Deberán cumplir con los requisitos exigidos en los reglamentos vigentes de Alojamiento Turístico o de Campamento Turístico.
2. Deberán señalizarse las áreas de posibles recorridos de los turistas dentro del territorio.

B- En casas rurales y/o rucas:

1. Disponer de un dormitorio equipado, un salón comedor – cocina y al menos un cuarto de baño completo.
2. Realizar cambio de ropa de cama y toallas por lo menos cada tres días y toda vez que se produzca una nueva ocupación.
3. Realizar limpieza diaria de los alojamientos.
4. Proveer servicio de desayuno.
5. Proveer servicio de comidas, en este caso la cocina deberá contar con ventilación directa.
6. Utilizar preferentemente recetas familiares tradicionales.
7. Señalizar las áreas de posibles recorridos de los turistas.

C- En campamento turístico: Se establece que la capacidad promedio de la unidad de alojamiento será de cuatro (4) personas.

C1- Agreste:

1. Disponer de sanitarios en cantidad suficiente, los que podrán ser baños secos.
2. Señalizar las aéreas de acampe: de aproximadamente 30 m2. cada una sin estacionamiento de auto y de 50 m2. con estacionamiento de auto.
3. Señalizar senderos para posibles recorridos de los turistas.
4. Realizar limpieza diaria de los sanitarios.
5. Proveer de manera opcional, el servicio de proveeduría.

C2- Organizado rural:

1. Disponer de sanitarios separados por sexo, los que deberán contar con inodoros: 1 cada 25 personas y lavatorios. Los inodoros deberán estar en gabinetes independientes con puerta cuya altura mínima sea de 1,80 mts., contar con agua corriente e inodoros de pedestal de material enlozado. Deberá disponer de al menos un (1) sanitario para uso de los visitantes discapacitados o con movilidad reducida, conforme lo dispone la Ley Nacional de Accesibilidad 24314.



RESOLUCIÓN Nº 286 /13 – ANEXO ÚNICO.-

2. Contar con lavatorios, 1 cada 30 personas, los que podrán ser de material plástico, cemento revestido o alisado, loza o acero inoxidable, con respaldo de materiales impermeables.
3. Disponer de duchas separadas por sexo, una ducha cada 25 personas, las que deberán estar ubicadas en lugares diferenciados del correspondiente área de sanitarios, siendo cabinas individuales que aseguren privacidad, teniendo como superficie mínima 1 x 0,80 mts. El cerramiento de las cabinas deberá mantenerse en perfecto estado de conservación e higiene.
4. Disponer de bachas para lavar vajilla, uno cada 30 personas, las que podrán ser de material plástico, cemento revestido alisado, loza o acero inoxidable y contar con agua corriente, estar ubicados en lugares accesibles y sobre una carpeta de cemento que aisle la humedad del suelo.
5. Disponer como mínimo de un tomacorriente cada cuatro parcelas, con conexión de energía eléctrica realizada según normas de seguridad vigentes.
6. Delimitar y señalizar las aéreas de acampe de aproximadamente 30 m2. cada una, sin estacionamiento de auto y de 50 m2. con estacionamiento de auto.
7. Colocar en cada área de acampe mesa y bancos.
8. Poseer fogones con parrillas y/o asadores, el número de parrillas será como mínimo de una cada dos unidades de acampe.
9. Realizar limpieza diaria de los sanitarios y duchas y la recolección diaria de los residuos en las parcelas.
10. Proveer de agua potable a los acampantes calculando una boca cada 16 unidades de alojamiento.
11. Señalizar senderos para posibles recorridos de los turistas.
12. Brindar servicio de proveeduría.-----

CAPÍTULO VIII. De la Habilitación

Artículo 22º: Toda Comunidad Rural y/o Mapuche que desee ofrecer servicios y/o actividades turísticas-recreativas, deberá solicitar por escrito al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, la habilitación correspondiente presentando la siguiente documentación:

Documentación general:

- a) Nombre de la comunidad y copia del estatuto constitutivo con la constancia de inscripción en el registro u organismo que haya otorgado la personería jurídica, domicilio real y legal, datos de las autoridades vigentes y copia del acta de asamblea de la comunidad que avala al prestador para ofrecer la actividad y/o servicio turístico, con copia del D.N.I. del mismo.
- b) Título de propiedad, permiso de ocupación o tenencia precaria de la tierra donde se emplaza el proyecto.
- c) Memoria descriptiva de la/s actividad/es recreativa/s a desarrollar.
- d) Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil, otorgada por una compañía autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, por el importe que se establece en el Capítulo IX. En el caso de prestadores de actividades, será válida la póliza emitida a favor de la Comunidad, siempre y cuando se describa en la misma, la actividad recreativa a desarrollar.
- e) Libro de Visitantes y Libro de Reclamos y/o Sugerencias, habilitados por la Autoridad de Aplicación.
- f) Plan de contingencia previsto para hechos fortuitos y/o de fuerza mayor, para ser aplicados en las actividad/es recreativa/s propuesta/s, en el que se detallen los recorridos a realizar por los turistas y ubicación de la respectiva señalización.
- g) Comprobante de inscripción y último pago del impuesto a los ingresos brutos ante la Dirección Provincial de Rentas y de CUIT emitido por la Administración Federal de Ingresos Públicos. En los casos que el solicitante esté exento de alguno de estos tributos, deberá adjuntar copia de la constancia que acredite dicha exención vigente.

De ofrecer actividades:

- a) Completar ficha de datos de las actividades a realizar y del guía capacitado responsable, con copia de su D.N.I., indicando sus datos personales y de filiación, su domicilio real y legal. Deberá adjuntar copia del acta de asamblea de la comunidad que avale al prestador para ofrecer la actividad turística.
- b) De realizar cabalgatas en Comunidades Mapuches deberá presentar certificado de sanidad de los animales, emitido por médico veterinario. De realizar cabalgatas en comunidades rurales el certificado deberá ser emitido por el SENASA por el traslado de animales.
- c) En el caso de ofrecer la actividad de pesca deportiva deberá cumplimentar lo exigido por el Reglamento Provincial de Turismo de Deportes para la actividad de Pesca Deportiva.

De ofrecer servicio de alojamiento y/o áreas de acampe, deberá anexar, además:

- a) Plano de ubicación general de la comunidad, planos de planta, corte y fachada de las instalaciones existentes y/o nuevas, registrados ante la autoridad que corresponda y el final de obra de dichas instalaciones, emitido por la autoridad pública competente.

De ofrecer servicio de gastronomía, deberá presentar, además:

- a) Constancia de potabilidad de agua emitida por institución competente o documento que acredite la provisión de agua potable por algún medio adecuado.
- b) Habilitación emitida por parte del organismo de Bromatología correspondiente.----

Artículo 23º: Una vez presentada la documentación mencionada en el Artículo anterior, la Autoridad de Aplicación efectuará su evaluación y emitirá un informe técnico, detallando las observaciones para ser encuadrado en la clase y/o modalidad de Turismo Rural Comunitario solicitada. En caso de corresponder, emitirá la HABILITACIÓN PROVISORIA del establecimiento y/o prestador, a partir de la cual el titular tendrá un plazo no mayor de **noventa (90) días hábiles** para presentar la licencia comercial otorgada por el organismo correspondiente, para la tramitación de la HABILITACIÓN DEFINITIVA.-----

Artículo 24º: El Organismo Oficial de Turismo tendrá la facultad de otorgar plazos para la presentación de alguno de los ítems solicitados en los Artículos 21º y 22º precedentes, previa evaluación del caso pudiendo otorgar habilitaciones provisorias y/o temporarias.-----

CAPÍTULO IX. De los Seguros

Artículo 25º: El monto mínimo exigido de la póliza de seguro de responsabilidad civil comprensiva que debe contratar toda Comunidad Rural y/o Mapuche que desee ofrecer servicios y/o actividades turísticas-recreativas, se determina según las actividades y servicios que ofrezca siendo la suma asegurada, idéntica al que solicita la Administración de Parques Nacionales a los prestadores de actividades turísticas que actúan en su jurisdicción.-----

Artículo 26º: Toda póliza de seguro de responsabilidad civil, como mínimo requisito, deberá detallar los siguientes ítems, en un todo de acuerdo con lo dispuesto por Ley 17418 de Seguros y normativa vigente de la Superintendencia de Seguros de la Nación: Nombre - o razón social- y domicilio real del Asegurado, ubicación del riesgo, actividad por la que toma la cobertura, personas dependientes aseguradas, vigencia del contrato de seguro, riesgos asumidos (coberturas), suma asegurada, sublímites por evento o persona (si los hubiere), asistencia médico-farmacéutica y traslados (si

RESOLUCIÓN Nº 286 /13 – ANEXO ÚNICO.-

correspondiere), cláusula de "no repetición" a favor de la Provincia del Neuquén y/o organismos centralizados y/o descentralizados dependientes de la misma.-----

CAPÍTULO X. De las Tarifas

Artículo 27º: El precio del servicio de alojamiento en un área comunitaria se referirá a pernoctaciones o jornadas. El horario de salida será determinado por cada comunidad y será comunicado fehacientemente al visitante al momento de efectuar la reserva. En caso de no existir dicha comunicación, el horario de salida será a las 12 horas.-----

Artículo 28º: Las tarifas de los servicios y actividades ofrecidas en un área comunitaria deberán ser comunicadas al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, en su carácter de Autoridad de Aplicación, dentro de los siguientes plazos:

- Temporada estival: Hasta el 20 de septiembre
- Temporada invernal: Hasta el 20 de marzo

En ambos casos se incluirán en forma separada y detallada, las tarifas propuestas, correspondientes a la temporada de que se trate.-----

Artículo 29º: El titular del establecimiento deberá llevar la facturación, acorde a las normas vigentes en la materia, especificando claramente los servicios y actividades prestadas. Además de cumplir con los requisitos establecidos en la normativa Nacional y Provincial vigente, a los fines fiscales, la factura emitida al usuario de los servicios del establecimiento rural deberá contener el siguiente detalle:

1. Identificación completa del visitante.
2. Fecha de entrada y salida del mismo.

Los diversos servicios y/o actividades prestadas, con desglose de los servicios ordinarios como alojamiento, desayuno, comidas, teléfono y actividades realizadas, todos ellos con sus respectivas tarifas y días en que fueron prestados.-----

Artículo 30º: El pago podrá ser requerido por adelantado o vencido, según la modalidad adoptada por el establecimiento. La comunidad está facultada para suprimir la totalidad de los servicios o actividades ante el incumplimiento de la obligación de pago que compete a los visitantes, cualquiera sea el período impago.---

Artículo 31º: El titular de un establecimiento de turismo comunitario tendrá derecho a exigir el pago de una indemnización por cualquier daño o extravío causado por el pasajero en el mobiliario, equipamiento e instalaciones del lugar. El monto de la indemnización deberá establecerse sobre la base de la naturaleza y magnitud del perjuicio ocasionado y deberá ser acordado entre las partes. De no mediar acuerdo entre las mismas, y a los fines de dirimir eventuales conflictos entre el prestador y el usuario, el prestador dará intervención a la Autoridad de Aplicación.-----

CAPÍTULO XI. De las Reservas

Artículo 32º: La reserva de alojamiento en un establecimiento turístico comunitario quedará confirmada mediante el pago, por parte del pasajero, de una suma acordada que tendrá el carácter de señal.-----

Artículo 33º: Toda vez que un establecimiento turístico comunitario reciba un pedido de reserva efectuado por escrito juntamente con la señal, está obligado a acusar la recepción o no de la misma. Toda confirmación de reserva deberá contener:

- a) Nombre y apellido del huésped.
- b) Cantidad de huéspedes para la que fue efectuada la reserva.

RESOLUCIÓN Nº 286 /13 – ANEXO ÚNICO.-

c) Hora de entrada y salida del establecimiento.

d) Comodidades reservadas.

e) Actividades a realizar.-----

Artículo 34º: Si al término de 24 horas antes de la fecha en que debe arribar, el huésped no se presentara ni comunicara su cambio de llegada, perderá: (a) el importe depositado como seña, sin derecho a reclamación alguna y (b) el derecho a la estadía reservada.

En el caso de alojamiento, toda postergación en el arribo del huésped deberá ser comunicada al establecimiento por telegrama, fax o correo electrónico, a fin de que éste mantenga la disponibilidad del mismo por el período que cubre la seña remitida.-

Artículo 35º: Si la reserva del alojamiento turístico comunitario hubiera sido realizada por una agencia de viajes habilitada y confirmada fehacientemente por el establecimiento, ante el no arribo del o los huéspedes en la fecha prevista, el responsable del establecimiento está obligado a mantener durante veinticuatro (24) horas dicha reserva. Transcurrido ese plazo, podrá disponer del alojamiento y quedará facultado a facturar a la agencia el importe correspondiente a:

- una pernoctación (a la tarifa de alojamiento vigente al momento de la utilización del servicio), cuando la reserva fuera por ese plazo.
- el 50 % de la seña, cuando la reserva fuera por un plazo mayor a una pernoctación.-----

Artículo 36º: Si el pasajero, en forma particular o por intermedio de una agencia de viajes, hubiera contratado determinada comodidad y/o actividades a realizar en un establecimiento rural, mediante la remisión de seña convenida, y a su arribo el prestador no cumpliera con el contrato celebrado con su pasajero o agencia de viajes - ofreciéndole otra comodidad o actividad distintas, por no disponer de aquello que fuera acordado- al pasajero o agencia de viaje le asiste el derecho de reclamación y de exigir el cumplimiento del compromiso.-----

Artículo 37º: En caso de que el pasajero de un alojamiento turístico comunitario, cuya estadía ha vencido, se negara a la entrega de las comodidades que ocupa, el responsable del establecimiento deberá poner el hecho en conocimiento de la Autoridad de Aplicación o del Organismo Municipal que tenga competencia en estas cuestiones, quien previa verificación sumaria, podrá ordenar el desalojo con el auxilio de la fuerza pública.-----

Artículo 38º: El responsable del establecimiento turístico comunitario puede exigir el inmediato desalojo del pasajero, frente a cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando el pasajero se niegue a abonar su cuenta en la fecha establecida.
2. Cuando su conducta no se ajuste a la moral, buenas costumbres, a lo que establece este Reglamento en forma probada y/o a las normas de convivencia del establecimiento que deben estar publicadas, a la vista del pasajero.
3. Cuando expire el plazo convenido de antemano con el pasajero para que abandone el establecimiento.-----

Artículo 39º: Todo pasajero de un alojamiento turístico comunitario que se retire sin cumplir la totalidad del compromiso de reserva que acordara, da derecho al establecimiento al cobro de los días que resten en carácter de indemnización, hasta un máximo de tres días de estadía.-----

CAPÍTULO XII. De las Obligaciones y Derechos

[Firma]
MARIA MERCEDES AICHINO
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL

Artículo 40º: Los establecimientos turísticos comunitarios están obligados a registrar debidamente la identidad de sus huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al Organismo Oficial de Turismo, como Autoridad de Aplicación, los datos de ocupación del establecimiento por día (factor de ocupación). A tal efecto, se deberá llevar actualizado el Libro de Pasajeros o el de Visitantes, según corresponda.-----

Artículo 41º: Todas las comunidades que ofrezcan servicios y/o actividades turísticas están obligadas a exhibir en el área de recepción en un lugar claramente visible un libro autorizado por el Organismo Oficial de Turismo Municipal o Provincial, para reclamos y/o sugerencias de sus huéspedes, foliado y rubricado.-----

Artículo 42º: Ningún establecimiento turístico comunitario podrá tener una denominación similar a la de cualquier otro alojamiento habilitado o en etapa de evaluación por el Organismo Oficial de Turismo Provincial, ubicado en el ámbito de la Provincia.-----

CAPÍTULO XIII. De las Infracciones

Artículo 43º: El Organismo Oficial de Turismo de la Provincia del Neuquén tendrá a su cargo la aplicación de las sanciones establecidas en el presente Reglamento.-----

Artículo 44º: Se considerarán infracciones, a los efectos de la presente Reglamentación, las siguientes situaciones, encuadradas en el Artículo 27º de la Ley Provincial de Turismo 2414:

1. La apertura de un establecimiento turístico comunitario, sin la previa habilitación por parte de la Autoridad de Aplicación, ni la inscripción en el Registro de Actividades Turísticas de la Provincia del Neuquén, para los prestadores de actividades ofrecidas en los establecimientos comunitarios.
2. La falta o incumplimiento total o parcial de alguno de los requisitos mínimos fijados en la clase en que se encuadre el establecimiento.
3. La no disponibilidad y/o falta de actualización del Libro de Pasajeros/Visitantes y/o del Libro de Quejas o Reclamos, que deberán encontrarse debidamente foliados, firmados por autoridad competente, y a disposición del huésped, en lugares claramente visibles.
4. El cierre transitorio del alojamiento o el cese del ofrecimiento de actividades, sin previo aviso a la Autoridad de Aplicación.
5. La puesta en vigencia y/o la modificación de tarifas, sin aviso fehaciente al Organismo Oficial de Turismo.
6. La exhibición en la entrada del establecimiento, folletería, publicidad, facturas y papelería en general, de una clase y/o modalidad distinta a la homologada por el Organismo Oficial de Turismo.
7. El no cumplimiento de las reservas de pasajeros del servicio de alojamiento o de alguna actividad previamente señalada.
8. El no cumplimiento de las condiciones del servicio contratado por intermedio de agencias de viajes o por pasajero particular, previo pago de la señal correspondiente.
9. La no exhibición de las tarifas correspondientes, en lugar visible al público.
10. La falta de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario, equipamiento y de todas aquellas cuestiones vinculadas a las condiciones de seguridad e higiene, en la prestación del servicio y actividades al pasajero.
11. Irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de maltrato o desconsideración hacia el pasajero, demostrado:
 - a) mediante el registro de cuatro o más asientos en el libro de quejas en un lapso de seis meses, o
 - b) con dos o más denuncias ante la Autoridad de Aplicación, en un lapso de seis meses.

12. La no autorización de la entrada de los inspectores del Organismo Oficial de Turismo debidamente acreditados.
13. La falta de cumplimiento, frente a situaciones de emergencia, del Plan de Contingencia propuesto ante el Organismo Oficial de Turismo.
14. El incumplimiento de las actividades y/o servicios pactados entre los prestadores y los usuarios, por culpa de los primeros.-----

CAPÍTULO XIV. De las Sanciones

Artículo 45º: La violación o el incumplimiento de lo dispuesto por el presente Reglamento constituyen una infracción a los términos de los capítulos V y VII de la Ley Provincial de Turismo 2414. La aplicación del régimen sancionatorio competará exclusivamente a la Autoridad de Aplicación y será de aplicación analógica, lo establecido en los Artículos 155º, 156º, 157º y 158º del Reglamento de Alojamientos Turísticos aprobado por Decreto Nº 2790/99 y modificado por Disposición Nº 69/06 y en el caso de actividades turísticas, será de aplicación el régimen sancionatorio determinado en la normativa específica referida a la misma.-----

Artículo 46º: La negligencia por parte del prestador, con daño hacia el turista o el desamparo y/o abandono de personas, lo hará pasible de la inhabilitación definitiva, en aquellos casos que haya sido acreditada culpa grave o dolo.-----

Artículo 47º: Si por impericia, imprudencia o negligencia en la realización de las actividades desarrolladas por los prestadores de actividades turísticas, fuere necesario poner en funcionamiento mecanismos de rescate en beneficio de personas que se encontraren en riesgo, el prestador y/o las personas beneficiadas por el rescate podrán ser demandados civilmente por el recupero de las erogaciones producidas en tales operaciones, sin perjuicio de las responsabilidades penales de quienes hayan intervenido en el hecho.-----

Artículo 48º: Toda vez que un establecimiento rural incurriera en alguna falta, deberá labrarse un acta circunstanciada de todo lo verificado que brinde prueba o testimonio de la infracción que se imputa. Dicha acta deberá labrarse con o sin la presencia del titular o responsable del establecimiento, otorgándose un plazo para efectuar el descargo correspondiente.-----




Cra. MARIA MERCEDES AICHINO
COORDINADORA ADMINISTRATIVA
MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL