Ministerio de Turismo

RNC-401-03681-9

ACUERDO DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS A SER IMPLEMENTADO POR LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES

Santo Domingo, República Dominicana

_____ de 2026

Av. Cayetano Germosén, esq. Av. Gral Gregorio Luperón, sector Mirador Sur,Santo Domingo, D. N. República Dominicana • P.O. Box 497
Tels.: 809-221-4660, 809-227-2615 • Fax :809-740-4500 •www.godominicanrepublic.com * www.sectur.gob.do•sectur@sectur.gov.do

República Dominicana
Lo tiene todo

PREÁMBULO

En nuestro país el turismo es considerado como una de las bases primordiales del crecimiento económico. Esto así pues poseemos una variada oferta de atractivos recreativos, culturales, históricos, gastronómicos entre otros, que nos han llevado a situarnos como un destino turístico por excelencia. En ese entendido, el Ministerio de Turismo con miras a que el sector turístico emane un servicio enfocado en los más altos niveles de calidad, ha establecido una serie de directrices orientadas a proveer eficientemente la seguridad tanto del turista nativo como extranjero. En ese sentido, las ***Agencias de Viajes y Tour Operadores*** las cuales en gran manera han sido consideradas como uno de los primeros contactos que tiene el turista con nuestro país, ya que estas representan la oferta hotelera, y de alojamiento, así como también de otras actividades relacionadas con el turismo, como son las excursiones, entre otras. Y que además proporcionan un elevado volumen de venta, contribuyendo con esto al crecimiento económico del país, se hace necesario la elaboración del presente Acuerdo a ser implementado por las mismas, el cual basado en un esquema de principios y valores, les permitirá ofrecer su servicio dentro del marco de la seguridad y respeto a la integridad física y moral de los usuarios del servicio.

En Tal virtud, Yo _____ Cédula y/o RNC_____ RUT _____ me compromete a:

Artículo I

Propósito

El propósito del presente Acuerdo es instituirse como la guía de referencia para que todas las personas que ejercen algún tipo de actividad relacionada al turismo la ejerzan orientado a proveer un servicio de calidad. Garantizando con esto, un esquema de principios y valores, mediante los cuales los proveedores del servicio turístico realicen su actividad dentro del marco de la seguridad y garantía de la integridad física y moral de los usuarios del servicio.

Artículo II

Deberes y Responsabilidades Generales

Cada empresa y/o personas que ejerzan actividades con vocación turística, al momento de ofertar su servicio deberán cumplir con deberes y responsabilidades generales, y otros específicos que dependerán de la actividad propia a la que se dediquen, a fin de proporcionar un servicio íntegro y de calidad al turista. Los deberes y responsabilidades generales serán las citadas a continuación:

- No contratar servicios con terceros que no cuenten con respectivas licencias y/o permisos de operación vigentes.
- No comprar y distribuir productos ilícitos, incluyendo bebidas que no cuenten con su correspondiente trazabilidad de parte de DGII, Registro Sanitario y de fabricación.
- Tener todo su personal inscrito en la Tesorería de la Seguridad Social.
- Cumplir con el protocolo de gestión de salud COVID-19.
- Dar un servicio seguro y con excelencia a los turistas.
- Cuando se trate de establecimiento, este deberá tener en un lugar visible el código QR que le fue otorgado por el Ministerio de Turismo. En el caso de que sea una persona, este deberá tener visible en todo

momento la Credencial Turística que le proporcionó el Ministerio de Turismo.

- Presentar la credencial turística en caso de que el Ministerio de Turismo la solicite.
- Depositar los requisitos establecidos por el Ministerio de Turismo para la renovación de la credencial turística o de la licencia para operar a la fecha de un mes previo al vencimiento de la entrega de la licencia dada.

Artículo III

De Los Deberes y Obligaciones de las Agencias De Viajes y Tour Operadores

La Agencias de Viajes y el Tour Operadores al momento de realizar sus funciones deberán comprometerse a cumplir las normas éticas generales y específicas, establecidas en el presente documento, las cuales serán citadas a continuación:

- Ser diligente y respetuoso al momento de ofrecer información al turista.
- Respetar el acuerdo suscrito con el cliente. En caso de incumplimiento de contrato ser responsable de indemnizar al mismo, así como también al hotel con el cual se mantiene las agencias de viajes.
- Velar por la seguridad e integridad del turista.
- Facilitar y/o prestar la debida asistencia al viajero, turista o usuario conforme a los requerimientos.
- No ejercer actividades en estado de embriaguez o bajo sustancias nocivas para la salud que pudieran afectar de manera directa o indirecta al turista.

En el caso del Tour Operador además se comprometerá a:

- No proporcionar bebidas alcohólicas a los extranjeros ni a los dominicanos en las excursiones realizadas.

- No proporcionar alimentos que contengan sustancias tóxicas o nocivas para la salud que perjudiquen o pongan en riesgo la vida del extranjero o del turista interno.
- Tener un equipo de Primeros Auxilios.
- Conocer de primeros auxilios para asistir al turista en caso de emergencia.

El presente **ACUERDO DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES** el cual es parte integral de la Licencia de Operación que me fuera emitida por el Ministerio de Turismo, lo asumo, comprometiéndome a cumplirlo en su totalidad, sabiendo y entendiendo que la NO observancia de este, conllevaría a la suspensión o cancelación definitiva de la licencia de operación y/o Credencial que le habilita para ejercer su función, y/o al cierre temporal o definitivo del establecimiento, según lo estipulado en La **Ley Orgánica de Turismo no. 541,** de fecha 31 de diciembre del año 1969, modificado por la Ley no. 84, de fecha 26 de diciembre del año 1979, **El Reglamento no. 2122, de las Agencias de Viajes**, *de fecha 16 de julio del año 1984, modificado por el* **Decreto no. 815-03**, *que aprueba el Reglamento de Clasificación y Normas de las Agencias de Viajes, de fecha 20 agosto del año 2003,* Y *las Resoluciones* **DJ-005/2021**, *Que Establece Medidas Transitorias Para Los Procesos De Obtención Y Renovación De Licencias De Operación Para Las Empresas Y Actividades De Servicios Turísticos Regulados Por El Ministerio De Turismo*, **Dj-006/2021,** *Que Habilita Al Ministerio De Turismo A La Expedición De Licencias Digitales y a la Vez Establece El Uso De Un Código QR* y **DJ-0010/2021**, *Sobre la Prohibición de la Venta, Expendio, Distribución y Consumo de Bebidas Alcohólicas por parte de las Agencias Operadora de Turismo Receptivo/ emisivo, local y/o doméstico.*

FIRMADO en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día ___ (__) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026).

_____

Firma /Cédula y/o RNC