

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORIA TURÍSTICA

**DGA-4415-2023**

San José, 13 diciembre de 2023

Señores  
**3-101-849419 SOCIEDAD ANONIMA**  
(Agencia de Viajes Travel Experience Market)  
Presente

Estimados señores:

Por medio de la presente le comunico que, mediante oficio de la Gerencia General de este Instituto, G-2818-2023 de fecha 12 de diciembre de 2023, se manifiesta:

“Con fundamento en los informes: DGA-4395-2023, de fecha 11 de diciembre de 2023, del Departamento de Gestión y Asesoría Turística y AL TA-1569-2023 del 07 de noviembre, 2023, de la Asesoría Legal, que dan cuenta del cumplimiento de los requisitos técnicos, económicos y legales, esta Gerencia General otorga la Declaratoria Turística al establecimiento de la **Agencia de Viajes Travel Experience Market**, propiedad de la empresa **3-101-849419 S.A.**, cédula jurídica **3-101-849419**. Expediente No. 63404. Se encuentra localizado en: Provincia: San José, Cantón: San José, Distrito: Merced, otras señas: Paseo Colón, Edificio Centro Colón, 5to piso, oficina 5-7. Teléfono: 2256-7070 correo electrónico: [kattia@travelexperiencemarket.com](mailto:kattia@travelexperiencemarket.com), según lo dispone el artículo 2, inciso 14), y el inciso 9 bis) del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, del 19 de julio del 2018, publicado en el Alcance N° 203 a La Gaceta N° 228 del 07 de diciembre de 2018 y su reforma mediante el Decreto Ejecutivo DE 43097–MEIC –TUR; publicado en el Alcance 209 a La Gaceta N° 199, del 15 de octubre del 2021

Se acredita como apoderado al Señor Raymundo Volio Leiva, mayor, cédula de identidad 1-0717-0652, según se verifica de la certificación de personería jurídica. En este sentido, se le advierte desde ya que sólo ha dicho señor se le atenderá cualquier tipo de gestión a nivel del expediente.

La Declaratoria Turística ampara únicamente la actividad de Agencia de Viajes.

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORIA TURÍSTICA

A. Con el debido respeto, se advierte a la gestionante que el nombre comercial que se utilice, debe de estar acorde a la actividad en que el Departamento de Gestión y Asesoría Turística ubique a la empresa, para así no contravenir lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, así como el artículo 34 de la Ley 7472 de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

B. Se le advierte a la empresa, que en el caso de ofrecer entre los tours y paquetes turísticos la práctica de actividades de turismo de aventura contempladas en el Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura, que establece en el artículo 7 éstas deben de contar con el Permiso de Funcionamiento de turismo de aventura otorgado por el Ministerio de Salud.

C. Asimismo, se le comunica, que la actividad que pretende realizar queda sujeta a: Que la Municipalidad del lugar esté facultada de acuerdo a la legislación vigente, para otorgar ese tipo de permisos en el área donde opera el establecimiento. Que la actividad este conforme con el uso del suelo del plan regulador urbano de la zona. Que queda obligada a mantener en vigencia su patente municipal y su permiso de funcionamiento, durante todo el tiempo que se encuentre amparada a Declaratoria Turística.

D. Se le comunica a la empresa la obligación de disponer de oficinas debidamente acondicionadas para la atención de la demanda turística, rotulación, material publicitario sobre los paquetes y tours que opera la agencia.

E. El I.C.T. salva responsabilidad, en caso de que el nombre comercial que se pretende acreditar, coincida con el utilizado por otra empresa.

F. En caso de cualquier cambio en su actividad aprobada por el I.C.T, cambio, razón social, propietarios y apoderados, etc., deberá ser previamente comunicado al Departamento de Gestión y Asesoría Turística y contar con la autorización de la Gerencia General del I.C.T, de lo contrario habrá un incumplimiento al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

G. Contar con personal idóneo para las funciones de atención al turista. Para ello serán considerados principalmente los siguientes factores: presentación, uniformes, higiene, trato, idiomas y capacitación técnica específica en aquellos puestos de trabajo que lo requieran.

## DEPARTAMENTO DE GESTION Y ASESORIA TURISTICA

H. Conservar en buen estado de mantenimiento e higiene tanto los bienes muebles como los inmuebles que ocupe.

I. Se deberá mantener la empresa o la actividad turística en operación y con la calificación mínima definida por el ICT al otorgar la Declaratoria Turística, de conformidad con las Herramientas de Evaluación contenidas en el Anexo único que es parte integral de este Reglamento.

J. Permitir el libre acceso y permanencia de los turistas al establecimiento, sin otras restricciones que las impuestas por la Ley.

K. Las agencias de viajes con Declaratoria Turística estarán sujetas a lo dispuesto en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas; en este sentido, deberán cumplir con lo dispuesto en el inciso k) del artículo 12 de esta Ley, en lo relativo a ocupar únicamente guías de turismo autorizados por el ICT.

L. Se prohíbe que los propietarios o administradores consientan, permitan o promuevan el fomento o desarrollo de actividades comerciales de índole sexual, de explotación sexual de menores de edad o de actividades contrarias a la Ley en sus instalaciones, o bien, que utilicen en su promoción o propaganda elementos que promuevan esas actividades.

M. Desarrollar directamente la actividad de la empresa o actividad declarada turística en calidad de titular y responsable de la misma ante el ICT y no cederla a terceros que no estén acreditados ante el Instituto Costarricense de Turismo. Distinto es el caso de los contratos de administración u operación turística hotelera, los cuales podrán suscribirse en aras del mejoramiento de la calidad del servicio turístico, competitividad y especialización de su operación turística.

N. Respetar las condiciones de la contratación con el turista, de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, sus reformas y su reglamento.

O. Informar al turista de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre la decisión de consumo, los cuales se refieren a los precios, cantidades, la naturaleza, composición de los bienes y servicios, de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, sus reformas y su reglamento.

3

## DEPARTAMENTO DE GESTION Y ASESORIA TURISTICA

P. Las empresas y actividades turísticas deben contar con medidas y personal de seguridad acorde para la protección de los turistas, tanto dentro de los establecimientos como en las zonas de acceso público, de acuerdo con la actividad que desarrolla. Así mismo, deberá contar con protocolos de atención en caso de emergencias y con una póliza de seguro con cobertura suficiente, debidamente emitida por un ente autorizado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), acorde a las necesidades, actividades y servicios que se brindan.

Q. Se le advierte a la empresa que, si llegare a realizar actividades como ventas a plazo, deberá estar debidamente registrado ante el Ministerio de Economía y Comercio, artículo 44 de la Ley 7472.

*Las ventas a plazo de bienes tales como bienes inmuebles, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como las ventas de clubes de viaje, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo siempre que concurren las siguientes condiciones:*

- a. Que se ofrezcan públicamente o de manera generalizada a los consumidores.*
- b. Que la entrega del bien, la prestación del servicio o la ejecución del proyecto constituya una obligación cuya prestación, en los términos ofrecidos o pactados, esté condicionada a un hecho futuro.*
- c. Que la realización de ese hecho futuro, en los términos ofrecidos y pactados, dependa de la persona física o de la entidad, de hecho, o de derecho, según el caso, que debe entregar el bien, prestar el servicio o colocar a los consumidores en ejercicio del derecho en el proyecto futuro.”*

Atentamente,

MSc. Walter Monge Edwards  
Jefe Departamento Gestión y Asesoría Turística

Elaborado por Jharma