Referencia:	**2019/00014461Z**
Asunto:	**Contrato servicio agencia de viajes**
Interesado:	
Representante:	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES DEL PATRONATO DE TURISMO DE FUERTEVENTURA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es satisfacer la necesidad de disponer de un Servicio de "AGENCIA DE VIAJES" para la gestión de los desplazamientos y las estancias del personal propio o personas que viajan con cargo al Patronato de Turismo de Fuerteventura, en adelante (Patronato de Turismo), en viajes insulares, nacionales e internacionales. En concreto, son objeto del contrato la gestión de la reserva, la emisión, la modificación, la anulación y la entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, bonos de alojamiento, visados y cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes y recogido en la normativa reguladora del ejercicio de las actividades propias de las mismas y que conste en la tarifa oficial de servicios y precios de la empresa adjudicadora, incluido el alquiler de vehículos con o sin conductor.

La empresa adjudicataria garantizará que los viajeros son beneficiarios de los seguros exigidos en este pliego con las coberturas e importes mínimos indicados que deben cubrir necesariamente todo el periodo de duración de la petición de servicio hasta su finalización:

1. Fallecimiento o incapacidad permanente total del asegurado: ……..……300.000 euros.
2. Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de fallecimiento del asegurado.
3. Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de accidente o enfermedad grave del asegurado.
4. Enfermedad o accidente: cobertura sanitaria que necesite el asegurado, con un límite de gastos médicos de…….. 10.000 euros.
5. Cobertura odontológica en el extranjero: tratamientos odontológicos de urgencia hasta 750 euros.
6. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días.
7. Estancia de un familiar en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, hasta 120 euros al día, hasta 1.200 euros por hospitalización.
8. Desplazamiento de regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar de primer o segundo grado.
9. Cancelación o pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 4 horas: hasta 450 euros.
10. Pérdida, robo o daño de equipajes: hasta 1.200 euros.
11. Gastos producidos por la demora de equipajes de más de 4 horas: hasta 450 euros.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

Los servicios solicitados y recibidos cumplirán con los límites de gasto establecidos en las Bases del Presupuesto General del Cabildo Insular de Fuerteventura y cumplirá con los límites de gasto que establece el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnización por razón del servicio y de la Resolución de 2 de enero de 2004 de la Secretaria de Estado de Presupuestos y Gastos.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA Y DEL SERVICIO

La agencia de viajes adjudicataria, en adelante (la agencia), se encargará de la gestión integral de los servicios contratados y de atender las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia. Mantendrá, en el ámbito de su gestión, una relación constante con el Patronato de Turismo, tanto de asesoramiento como de resolución de incidencias.

Será obligación de la agencia la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados.

El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de los usuarios y se prestará obligatoriamente por parte de la agencia cuando le sea requerido. Se solicitará con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

La agencia, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la tramitación de quejas, reclamaciones de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho los usuarios del servicio ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

La agencia, negociará con las compañías de transporte y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para el Patronato de Turismo. Además, informará sobre la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

La agencia deberá presentar la mejor oferta posible del servicio que se solicite, y aportar a el Patronato de Turismo, mediante los medios que considere oportunos, prueba fehaciente de que se trata de la mejor oferta disponible.

La agencia facilitará a la mayor brevedad, al Patronato de Turismo y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, verbal o escrita relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. Si la información es solicitada por escrito, la agencia facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúna las condiciones más ventajosas.

El Patronato de Turismo podrá pedir a la Agencia adjudicataria cualquier información relativa con la prestación del servicio, ya sea de control, seguimiento, información, etc.… y ésta estará obligada a facilitarla.

El Patronato de Turismo, a fin de comprobar la correcta ejecución de los servicios solicitados a la agencia

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

adjudicataria y verificar que efectivamente cumple con lo definido en ambos pliegos, podrá ejercer las acciones de indagación, estudio o análisis necesarios dentro del marco legal permitido sin la obligación de informar previamente a la agencia adjudicataria.

Transporte

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará los billetes que se soliciten para los viajes nacionales o internacionales a cargo del Patronato de Turismo, en avión, tren o barco y gestionará los cambios y anulaciones que sean precisos. Los billetes reservados o emitidos, con carácter general, serán en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos e incluyendo la posibilidad de billete electrónico.

Se deberá especificar en la oferta de servicio las condiciones de facturación de equipaje (número y peso), de reserva de asientos y disponibilidad y coste del servicio de catering a bordo.

También informará al personal sobre las reservas de transporte, horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, así como los requisitos sanitarios, y expedirá los billetes respetando las instrucciones del personal autorizado por el Patronato de Turismo para solicitar los servicios.

No se incluyen en el alcance del contrato la gestión de los viajes en taxi o los billetes de transporte urbano de líneas regulares (metro, guaguas de línea regular…).

Alojamiento

La empresa adjudicataria reservará, tramitará y confirmará las plazas hoteleras y entregará los correspondientes bonos de alojamiento o equivalente que precise el Patronato de Turismo, tanto de ámbito nacional como internacional, y en las categorías solicitadas.

Prioritariamente deben ser establecimientos alojativos cercanos siempre que sea posible, o bien comunicados en relación a la celebración del evento al que se acude y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios.

La agencia ofrecerá alojamientos hoteleros que incluyan estancia con desayuno siempre que sea posible y no suponga un sobre coste respecto a las otras alternativas.

Alquiler de vehículos

La empresa adjudicataria gestionará el alquiler de vehículos con o sin conductor, incluidas las guaguas (para traslados y excursiones de grupos), con un seguro a todo riesgo sin exclusiones, y prestará este servicio en las condiciones económicamente más ventajosas que pueda ofrecer cumpliendo los requisitos especificados en la orden del servicio.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

La agencia adjudicataria deberá especificar clara y detalladamente las condiciones del seguro a todo riesgo incluido que se contrata.

3.- USUARIOS DEL SERVICIO

Los usuarios de este servicio serán:

- Personal directivo del Patronato de Turismo
- Personal al servicio del Patronato de Turismo
- Cualquier otra persona que viaje por cuenta del Organismo y no esté incluida en los apartados anteriores.

4.- LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL ORGANISMO

El Patronato de Turismo se reserva el derecho a contratar libremente, sin intermediación de la empresa adjudicataria, aquellas prestaciones que considere especiales o singulares o cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean más ventajosas económica o técnicamente. Este extremo deberá quedar debidamente justificado.

Asimismo, el Patronato de Turismo no se compromete a solicitar una cantidad determinada de servicios, debido a los cambios que puedan surgir por la programación de cada una de las actividades a desarrollar.

5.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios podrán ser solicitados por el personal designado a tal efecto por el Patronato de Turismo o directamente por los usuarios que viajen a cuenta del Organismo, previa autorización por parte del Patronato.

Una vez realizada la petición de un servicio y recibida la confirmación de los términos por el interesado, se procederá por parte de la agencia a la reserva y confirmación del mismo.

La agencia remitirá por correo electrónico al Patronato de Turismo, documento justificativo del servicio solicitado, reservado o emitido, especificando:

- Servicios que se prestan:

- Nombre y apellidos del usuario del servicio:

- Fecha:

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

- Medio de transporte:

- Número de billete:

- Alojamiento:

- Importe, bonificaciones, comisiones y gastos, en función de los descuentos de la oferta aceptada:

- Prueba fehaciente de que se trata de la mejor oferta

6.- ENTREGA DE TÍTULOS

La agencia procederá a emitir los billetes, bonos de hotel y otros justificantes de los servicios solicitados y los remitirá en el plazo de 48 horas (hábiles) al viajero por medios electrónicos o en papel, a petición del interesado, salvo que por motivos urgentes se necesite un envío inmediato, en cuyo caso se buscará la mejor alternativa. Si no fuese viable la utilización de medios electrónicos la agencia adjudicataria deberá hacer llegar la documentación al lugar (nacional o extranjero) que se determine, con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La agencia adjudicataria deberá incluir siempre los descuentos por residencia, edad o familia numerosa que procedan, así como el resto de descuentos aplicables al servicio.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para el Patronato de Turismo, sea cual sea el método empleado para ello.

7.- PARTICULARIDADES DE DETERMINADOS TIPOS DE VIAJEROS O DE VIAJE.

- **Viajes de grupos**. Cuando sea necesario desplazar a una misma actividad (reunión, curso, proceso selectivo, fam-trips, press-trips, …) a nueve o más personas procedentes de uno o varios puntos de origen, su viaje tendrá la consideración de viaje de grupo.

El Patronato de Turismo informará a la agencia adjudicataria correspondiente, sobre su planificación de actividades de la que se deriven viajes de grupo, adelantando cuando se disponga de ello, información sobre calendario, número e identidad de los participantes y fijando, cuando se estime necesario, los medios de transporte a emplear y los establecimientos alojativos a tener en cuenta.

Si el Patronato de Turismo lo requiere, la agencia deberá también prestar servicios adicionales para viajes de grupos que demanden una atención más personalizada en el seguimiento de los viajeros y sus necesidades de transporte y alojamiento, como los referidos a un seguimiento pormenorizado de las reservas, cambios y

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

cancelaciones según las instrucciones que dé el Patronato de Turismo con el fin de reducir al máximo los gastos por modificaciones; o los relacionados con el mantenimiento de una comunicación directa, fluida y constante con los miembros del grupo que se alojan o desplazan, de forma previa a la ejecución del servicio y durante el mismo.

El coste de estos servicios adicionales demandados deberá ser indicado por la agencia adjudicataria en el momento de la solicitud de los mismos y precisará de aceptación expresa por parte del Patronato de Turismo.

- Viajes urgentes. El Patronato de Turismo podrá declarar urgente un servicio cuando quede menos de 48 horas para su inicio y excepcionalmente, considere que las circunstancias así lo requieren. Cuando se califique una petición de servicios como "urgente" la agencia adjudicataria dará a su tramitación tratamiento preferente respecto al resto de peticiones, debiendo contestar en el plazo máximo de una (1) hora, independientemente de que por el horario en que se realice la petición, ésta tenga que ser gestionada en parte por una oficina de viajes y en parte por el Servicio de Urgencias al finalizar el horario de oficina.

- **Personal que no tiene la condición de empleado público** pero cuyos gastos de viaje se imputan a los presupuestos del Patronato de Turismo.

El Patronato establecerá si, excepcionalmente, en estos casos la petición y la gestión de los servicios puede realizarse de forma telefónica o de cualquier otra que establezca una relación directa entre el viajero y la agencia.

8.- CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO

Si el viajero o el personal autorizado por el Patronato de Turismo confirma una de las opciones ofrecidas por la agencia adjudicataria, esta fijará el precio final del servicio solicitado y, si este no ha variado respecto a lo indicado en su respuesta inicial, procederá a reservar o emitir los correspondientes billetes o bonos según se le haya solicitado.

Si debido a las fluctuaciones del mercado el precio de la opción seleccionada ha cambiado, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo al solicitante en el plazo de una hora dentro de la jornada laboral a contar desde la recepción de la confirmación del servicio, y esperar una nueva confirmación. Si la empresa adjudicataria no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes o bonos correspondientes en el plazo indicado de una hora después de recibir la confirmación de un servicio, deberá asumir el importe de la diferencia entre los precios comunicados y los que en su momento fueron confirmados por el viajero o por el personal autorizado del Patronato de Turismo.

En caso de realizarse una reserva, ésta debe poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

9.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que las compañías de transporte y establecimientos hoteleros tengan establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete y alojamiento. No obstante, la agencia deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos. Y tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva según los intereses del Patronato de Turismo. Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean consecuencia de una negligencia imputable a la agencia serán a su cargo.

La agencia no gestionará cambios sin contar con la autorización de los mismos por parte del Patronato de Turismo.

10.- PERSONAL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

La agencia adjudicataria dispondrá durante la prestación del servicio de una (1) persona responsable del seguimiento y control de los servicios a prestar con capacidad y poder suficiente para:

1.- Ostentar la representación de la empresa cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los diferentes servicios contratados.

2.- Organizar los servicios y poner en práctica las instrucciones recibidas del Patronato de Turismo.

3.- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con el Patronato de Turismo en la resolución de los posibles conflictos y problemas que se planteen durante la ejecución del contrato.

Por su parte, el Patronato de Turismo designará al responsable o responsables de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados.

La empresa adjudicataria estará obligada a comunicar al Patronato de Turismo en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que se haya notificado la adjudicación del contrato, la persona responsable del seguimiento de los servicios adjudicados, con expresa mención de sus datos de contacto, incluyendo dirección electrónica y teléfono directo, a los efectos de recibir de ésta los avisos y notificaciones que requiera la ejecución del contrato, así como su posible cambio futuro.

11.- PERSONAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización adecuada del trabajo descrito, la empresa adjudicataria deberá disponer de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato, de conformidad con las prescripciones exigidas en este pliego, con personal cualificado y con la experiencia suficiente para atender la normal ejecución del servicio, actuando bajo la organización de la empresa adjudicataria.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

La agencia designará a una persona responsable de todo el servicio objeto de licitación que estará en disposición de desplazarse a la sede del Patronato de Turismo en Puerto del Rosario si se requiere una atención personalizada para un servicio o para la resolución de una incidencia, en un plazo no superior a 24 horas. Se relacionará con el responsable que designe el Patronato de Turismo y resolverán, de mutuo acuerdo, las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan, conforme a la legislación y convenios colectivos vigentes para el sector. En relación con este personal, el Patronato de Turismo no contraerá ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género.

La empresa garantizará que todo el personal que preste servicio, mantendrá la más absoluta confidencialidad sobre los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse, y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

13.- HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El horario de prestación del servicio, durante todo el periodo de duración del contrato, será de lunes a viernes (laborables), de 8:00 horas a 14:00 horas.

14.- SERVICIO DE URGENCIA: HORARIO.

Se considera urgencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo.
La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Urgencias para atender tanto al personal del Patronato de Turismo como a las personas que contraten los servicios con cargo al Organismo si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Este servicio de urgencias estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico y una línea de teléfono propia distinta al de las oficinas de la agencia, será gratuita y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio contará con capacidad autónoma para:

- Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias
- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

- Informar sobre las coberturas del seguro de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

La agencia adjudicataria deberá facilitar a cada viajero junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Urgencias.

Las solicitudes realizadas al Servicio de Urgencias, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo, deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de las mismas.

El Servicio de Urgencias deberá ser capaz de resolver incidencias que impliquen el pago posterior de sus servicios, principalmente obtención de billetes y, en su caso, alojamiento.

15.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de un año a contar desde el día siguiente a la firma del contrato, con una prórroga posible de un año, siempre y cuando no se haya dispuesto del máximo presupuestario previsto. Si antes de cumplir el periodo de un año del contrato se está próximo a agotar el máximo presupuestado, se procederá a modificar el PBL aumentándolo hasta un máximo del 10% (sin incluir el Igic) en función de los servicios estimados pendientes de ejecutar antes de finalizar el año de contrato. Si se acuerda prorrogar el contrato, la prórroga vencerá una vez finalizado el año o cuando se disponga del máximo presupuestado previsto, sin posibilidad de modificación, en cuyo caso se considerará finalizado el contrato tal y como se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

16.- FACTURACIÓN

Todos los servicios serán facturados al Patronato de Turismo una vez prestados efectivamente, adjuntando la documentación justificativa correspondiente.

Los servicios que se contraten se facturarán por persona, es decir, los servicios necesarios para la actividad que la persona vaya a realizar se agruparán para su facturación, por las diferentes actividades en la que los gastos se hayan generado (alojamiento, billete aéreo, alquiler de vehículo, etc.…). Si existieran gastos que se generaran a posteriori o que no se pudieran otorgar a una persona concreta, se facturarán individualmente. La agencia adjudicataria del contrato deberá definir en las facturas si se trata de Personal del Patronato de Turismo o de personas que contratan el servicio con cargo al Organismo y autorizadas por éste.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es

Para cumplir con sus obligaciones la empresa adjudicataria deberá remitir al responsable que asigne el Patronato de Turismo, tras finalizar cada mes, una memoria justificativa desglosando detalladamente los servicios referidos en cada factura.

17.- TARJETAS DE FIDELIZACIÓN

La agencia adjudicataria asumirá el compromiso de informar al Patronato de Turismo sobre las distintas tarjetas de fidelización existentes en el mercado.
Las reservas de alojamiento y transportes deberán aceptar las tarjetas de fidelización que posean los usuarios del servicio.

18.- LOCALIZACIÓN

La agencia que resulte adjudicataria comunicará, previo a la firma del contrato, al Patronato de Turismo la localización de la sede desde la que prestará el servicio.

19.- HABILITACIONES DE LOS LICITADORES: RÉGIMEN DE DECLARACIÓN RESPONSABLE Y / O AUTORIZACIONES

Los licitadores deberán estar en posesión de todos los permisos, autorizaciones o habilitaciones exigidas por la legislación vigente para prestar los servicios correspondientes al objeto del contrato.

En todo caso, en cualquier momento del procedimiento de adjudicación se podrá solicitar a los licitadores dicha acreditación.

Firmado electrónicamente el día
05/08/2019 a las 10:29:44
Gerente del Patronato de Turismo
Fdo.: Moises Jorge Naranjo

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433216314241721656 en http://sede.cabildofuer.es