



Contenido:

Nuevas normativa para las AA.VV. **P. 1**

Estrategia de Turismo de la CAM **P. 3**

Seminario UNAV Viajes Combinados **P. 4**

Plazo de respuesta a las reclamaciones **P. 5**

Nota de Turismo **P. 6**

Agenda del Sector **P.10**

BRUSELAS INSTA A ESPAÑA A MODIFICAR LA LEGISLACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

FACUA ha reclamado a las comunidades autónomas celeridad en la trasposición de la nueva directiva

La Comisión Europea ha instado a las autoridades españolas a modificar la normativa relativa a los viajes combinados, tanto nacional como autonómica, con el objetivo de que refleje correctamente la nueva directiva europea, a raíz de una denuncia de la asociación Facua-Consumidores en Acción.

La asociación ha reclamado a las comunidades autónomas celeridad en la adaptación de la normativa, después de que la Secretaría de Estado de Turismo les haya enviado un borrador para adecuar la legislación a la normativa europea.

La organización recuerda que la Comunidad de Madrid ya ha anunciado el cambio en el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes, para incorporar sus reivindicaciones.

Facua-Consumidores en Acción ha apuntado que denunció ante Bruselas el incumplimiento de la directiva relativa a los viajes y circuitos combinados, en particular en relación a la garantía que las agencias deben presentar para responder ante los viajeros en caso de insolvencia o quiebra o cuando el viaje combinado no se corresponde con lo contratado en la agencia.

Según la asociación, estas fianzas nunca se utilizan en la práctica para el objetivo previsto, es decir, resarcir a los usuarios afectados, devolver los depósitos efectuados y cubrir los gastos de repatriación para aquellos viajeros que se encuentren en el extranjero en el momento de la quiebra de las agencias de viajes.

Además, Facua denuncia que los reglamentos autonómicos están “repletos de indeterminaciones” y falta de concreción, y “hacen muy dificultosos o imposibles” los procesos de resarcimiento a los usuarios afectados.



La Secretaría de Estado de Turismo ha remitido un borrador de la nueva directiva de viajes combinados a las comunidades autónomas para su trasposición al ordenamiento local.

Avales a las agencias

El borrador remitido por la Secretaría de Estado de Turismo a las comunidades autónomas para la adaptación de la normativa española a la directiva comunitaria, según Facua, establece una garantía mínima a las agencias de viajes minoristas de 100.000 euros en el primer año de ejercicio y un 5% del volumen de negocio derivado de los ingresos por venta de viajes combinados en los años siguientes.

La asociación de consumidores también asegura que el borrador apunta que la cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos y contempla la posibilidad de que la garantía sea colectiva o por cada viaje combinado. También recoge que las cantidades se abonen a los perjudicados de manera directa, sin necesidad de acudir a juicio o a arbitraje.

Actualización de la normativa

Como se recordará, la nueva Directiva de Viajes Combinados, que no se renovaba desde 1990, protege más que antes al viajero frente a incidentes como la quiebra de proveedores, además de reconocer como viaje combinado los paquetes online y los viajes enlazados - donde el usuario es guiado de página en página en la compra-. A efectos legales, los viajes enlazados serán considerados viajes combinados.

Los Estados miembros tienen aún un plazo de dos años para trasladar la normativa comunitaria a sus legislaciones nacionales y otros seis meses para empezar a aplicarla. La regla actual que se aplica al sector turístico data de 1990, era predigital.

La norma modificada se aplicará tanto a los contratos cerrados con operadores y a los viajes diseñados por el viajero, como a un nuevo modelo, definido como 'viajes enlazados', en el que el cliente es redirigido a comprar otros servicios del paquete, como hotel o alquiler de coche, tras, por ejemplo, adquirir un billete de avión.

Ahora un consumidor tiene las mismas garantías si compra a través de una agencia tradicional que si compra online (cancelaciones y demás). Desde el sector se pide una acción coordinada y se considera que la directiva "no ayudará a acabar con el intrusismo".

Entre las principales novedades, se podrá cancelar su viaje o recuperar su dinero si el precio total del viaje sube más de un 8% como consecuencia de la subida de carburantes, o si concurren circunstancias inevitables e impredecibles, explican desde Tourism & Law, despacho especializado en el sector.

Noticia publicada en Agenttravel

AGENCIAS ASOCIADAS

ACUARELA
 AMBER TOURS
 ANDALUS SAFAR
 AR BUSINESS TRAVEL
 ARENAS
 ARISTA
 ARIZONA
 ATENEO
 BARRAÑA
 BASQUE EXPERIENCE
 CAMPA
 CATAI
 CELLAR TASTINGS
 CEMO
 CENTURY INCOMING
 CHARMED BY SPAIN
 CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
 CLUB DE VACACIONES COLUMBIA
 COSTA CRUCEROS
 CRISTAL DE ROCA
 CYBAS TURISMO
 DESTINIA
 DOLPHINS TRAVEL
 EL CORTE INGLES
 ESCORIAL
 ETERNAL TOURS
 EUROPA MUNDO VACACIONES
 EXCELENCIA
 EXPERTRAVEL
 FEEL AT HOME SOLUTIONS
 FRONTIA
 GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
 GOLFSPAIN TOURS
 GRUPO AIRMET
 GRUPO CARREFOUR VIAJES
 GRUPO STAR VIAJES
 HAIMA EXPERIENCE
 HÉLICE
 HI TRAVEL
 HIMALAYA
 IAG7 VIAJES
 INCENTIVOS KARISMA
 INTERNACIONAL CARISMA
 MAGIC TOURS
 INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
 INTERNATIONAL QUETZAL
 JTB VIAJES SPAIN
 KUONI GROUP TRAVEL
 KUONI TOURS
 KUTRIP SL
 MADE FOR SPAIN
 MAPA PLUS
 MAPA TOURS
 MARFA TRAVEL
 MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
 MILLAN TRAVEL
 MTZ, DESTINATION
 MANAGEMENT COMPANY
 MUCHOVIAJE
 N.L. VIAJES
 NAUTALIA



CIFUENTES PRESENTA LA ESTRATEGIA DE TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016-2019

El acto ha tenido lugar en la Real Casa de Correos, sede de la Presidencia regional



Comunidad de Madrid

Contempla siete grandes objetivos para los que se llevarán a cabo cinco líneas estratégicas con 49 medidas

Aumentar el número de turistas y el gasto en la región, lograr que nos visiten a lo largo de todo el año y fidelizar a los viajeros son algunas de las metas propuestas

Se trabajará de forma consensuada y coordinada con administraciones, municipios y asociaciones empresariales del sector para conseguir los mejores resultados

El turismo representa el 6 por ciento del PIB de la región y su impacto económico fue de 6.240 millones de euros durante el pasado año

El mes de julio ha sido el mejor de la historia, con 515.000 turistas internacionales, lo que representa un aumento del 16 por ciento respecto a 2015

“Queremos un turismo de calidad, atraer turistas, pero no a cualquier precio, sino de modo sostenible”, ha afirmado Cifuentes

La presidenta regional, Cristina Cifuentes, ha presentado hoy la Estrategia de Turismo 2016-2019 con la que se pretende dar respuesta a los retos que se presenten a corto y medio plazo para mejorar la competitividad del sector turístico madrileño y posicionar a la Comunidad de Madrid como destino de referencia a nivel nacional e internacional.

En el acto de presentación, celebrado en la Real casa de Correos, sede de la Presidencia regional, ha intervenido el portavoz de Ciudadanos en el parlamento autonómico, Ignacio Aguado. También han asistido la presidenta de la Asamblea de Madrid, Paloma Adrados, y el portavoz del PP en la cámara regional, Enrique Ossorio, así como representantes del sector turístico regional.

La presidenta regional ha afirmado que ésta es una Estrategia “ambiciosa”, que “parte de un diagnóstico realista” y que “estará dotada de los instrumentos precisos para cumplir sus objetivos”. Como tal estrategia, ha explicado, este documento “traza las líneas generales, que anualmente se detallarán mediante las medidas a tomar el siguiente ejercicio; del mismo modo que, también anualmente, se hará balance de las iniciativas desarrolladas”.

Cifuentes ha destacado que el documento presentado hoy “es, sobre todo, una Estrategia abierta a la participación de todos. No solo implica al Gobierno regional, también incluye acciones dirigidas al sector privado y a los Ayuntamientos. Y es que hacer de la Comunidad de Madrid uno de los destinos atractivos del mundo es una tarea a la que todos estamos convocados y en que necesita el apoyo de todos”.

OLYMPIA MADRID
OMEGA PLUS
PANAVISIÓN
PANDORA TOURS
PEGASUS-PEGATUR
POLITOURS
POLVANI
PROVIAS
PRÓXIMO ORIENTE
PROYECTO EUROPA SERVICIOS
TURÍSTICOS
RURALIA
RUSTICAE VIAJES
SAPPHIRE VIAJES
SELASI
SENDAS DE EUROPA
SERVIVUELO
SET VIAJES
SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE
LAS INDIAS
SPACE TRAVEL
SURLAND
TAJO
TAKSEE MOBILITY
TIERRA VIVA
TRANSFRONTERAS
TRANSIBERICA
TRANSRUTAS
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
TURISMO Y PEREGRINACIONES
VIAJABIEN
VIAJES DOS
VIAJES REUNIDOS
VIAJES SUDÓN
VIAJES Y OCIO HITS
WAMOS TOURS
WAMOS CIRCUITOS
WAMOS AIR
ZAFIRO
ZAMER

SEMINARIO ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA : NUEVAS GARANTÍAS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES Y POSIBLES RESPONSABILIDADES.



Ante la gran cantidad de consultas recibidas en relación con la ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA EN MATERIA DE GARANTÍAS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES y las consecuencias que tendrá para las mismas, así como con el propósito de buscar las mejores fórmulas para dar cumplimiento a las NUEVAS EXIGENCIAS, UNAV LEGAL ha decidido organizar UN SEMINARIO el **DÍA 16 DE NOVIEMBRE** en la **SEDE DE CEIM.**

Miembros de **DEIUREM ABOGADOS**, despacho de la Asociación, así como **responsables del mundo de los seguros** explicarán cómo afectarán

seguros explicarán cómo afectarán estos cambios a las agencias de viajes, sus consecuencias y las posibles formas de adaptación al cumplimiento de la normativa.

*Contaremos con la participación de **MUTUA ONTUR.***

Al final del Seminario tendrá lugar un pequeño coloquio en relación con la problemática del intrusismo

Os invitamos a participar en dichas Jornadas que entendemos serán de gran interés para todos.

EMPRESAS ADHERIDAS

ABREUONLINE
ACTIVA MUTUA-ONTUR
AENA
AMADEUS ESPAÑA
ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMÁTICA
CEFC (CENTRO ESTUDIOS FORMACION Y CALIDAD)
ENTERPRISE ATESA
IBERIA
INTERMUNDIAL SEGUROS
IRIS ASESORES INFORMÁTICOS
MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL
MOVELIA
OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS
PIPELINE SOFTWARE 2000
TRAVELPORT
VIASEGUR



PLAZO DE RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES

Cuando un cliente regresa de sus vacaciones y presenta una reclamación en la agencia en la que ha hecho efectiva la contratación de su viaje, esta debe iniciar un proceso de recopilación de información acerca de las quejas manifestadas.

Dichas quejas presentadas de forma extraoficial, deben ser debidamente respondidas a través de la agencia minorista en el plazo más breve posible y siempre antes de un mes desde la fecha de recepción de la reclamación.

Esta obligación viene recogida en el *artículo 21.3 del Real Decreto 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*.

”Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.”

En el caso de determinadas Comunidades Autónomas la legislación autonómica concederá un plazo determinado al organizador del viaje o a la agencia minorista para dar respuesta a la reclamación del cliente, en algunos supuestos, incluso inferior a lo estipulado en la legislación anteriormente referenciada.



TOUR OPERADORES

CATAI
 CELLAR TASTINGS
 TROTAMUNDOS
 CÓGEO AL VUELO
 DESTINIA
 EUROPA MUNDO VACACIONES
 GOLF SPAIN TOURS
 INTERNACIONAL CARISMA
 INTERNACIONAL QUETZAL
 JTB VIAJES SPAIN
 HI TRAVEL
 INCENTIVOS KARISMA
 KUONI TOURS
 MADE FOR SPAIN
 MAPA PLUS
 MAPA TOURS
 MAYORISTAS DE VIAJES
 MUCHO VIAJE
 PANAVISION
 PEGASUS/PEGATUR
 POLITOURS
 PROXIMO ORIENTE
 RURALIA
 RUSTICAE VIAJES
 SENDAS DE EUROPA
 SPACE TRAVEL
 SERVIVUELO
 TOURMUNDIAL
 TRANSFRONTERAS
 TRANSRUTAS
 TRAVELLING CONSULTANTS
 TUMLARE CORPORATION

Nota Turismo del Ayuntamiento de Madrid. Septiembre 2016.

MADRID

Nota Turismo

Agosto 2016

ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO

23 de septiembre de 2016

Viajeros y pernoctaciones elevan en agosto su crecimiento en términos interanuales

Los **viajeros** alojados en agosto en los establecimientos hoteleros de la Ciudad fueron 695.810, de los que 316.763, el 45,5%, eran residentes en nuestro país y 379.047, el 54,5%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.448.439, de las que 571.779, el 39,5%, correspondieron a residentes en España y 876.660, el 60,5%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros se ha incrementado en 1,6 puntos porcentuales respecto de hace un año, mientras que sus pernoctaciones lo han hecho en 2,1.

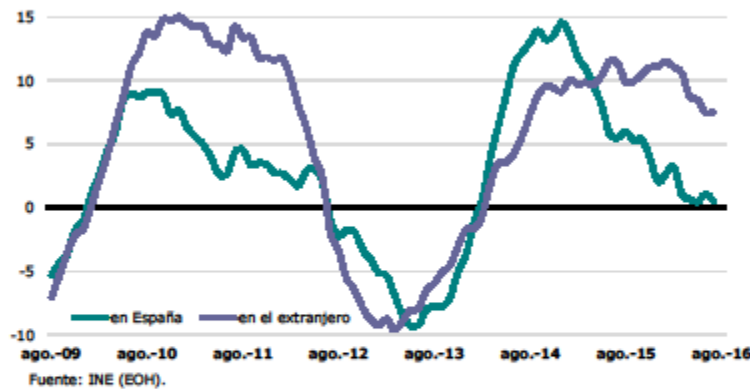
	Turismo hotelero			
	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
Ciudad de Madrid	695.810	3,8	1.448.439	6,5
Comunidad de Madrid	904.801	3,4	1.818.305	5,4
España	12.184.902	3,7	46.492.618	3,7

Fuente: INE (EOH).

Los viajeros han aumentado un 3,8% en comparación **interanual**, 2,1 puntos más que el pasado mes, correspondiendo un ascenso del 0,4% a los residentes en España y del 6,9% a los llegados de fuera. Las pernoctaciones han aumentado un 6,5%, 2,9 puntos más que en julio, correspondiendo un crecimiento del 1,2% al turismo nacional y del 10,3% al originado en el exterior. La variación de las pernoctaciones se sitúa 2,8 puntos por encima del conjunto de España.

En términos acumulados de los últimos doce meses, los viajeros han experimentado un ascenso del 3,8% respecto del año anterior, una décima por debajo del pasado mes, correspondiendo un aumento del 0,4% a los turistas nacionales y del 7,2% a los de fuera de nuestras fronteras. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 4,4% en el año, dos décimas menos que en julio, correspondiendo un incremento del 0,5% a las del interior y del 7,6% a las de fuera de España. Se desacelera por tanto un mes más el crecimiento interanual de la demanda turística en cómputo anual, tanto el relativo a los turistas residentes en España como a los no residentes.

Pernoctaciones según residencia
(% variación media anual)



La estancia media se situó en 2,08 noches por viajero, 1,81 en el caso de los nacionales y 2,31 en el de los extranjeros. El promedio general crece en 0,05 noches respecto de hace un año, correspondiendo un aumento de 0,01 a los residentes y de 0,07 a los no residentes.

Por lo que respecta al turismo residente, el mayor incremento de las pernoctaciones respecto de hace un año corresponde a Baleares, seguida de Aragón, mientras que los mayores descensos a Cantabria y Navarra. Las comunidades más significativas, Andalucía, Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana, crecen todas ellas, en mayor medida esta última.

Turismo nacional

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	55.768	17,6	3,9	100.904	17,6	8,5
Aragón	9.260	2,9	13,2	16.108	2,8	16,3
Asturias	9.940	3,1	-0,9	17.302	3,0	4,0
Baleares	8.413	2,7	0,1	19.327	3,4	24,0
Canarias	10.822	3,4	-21,3	20.752	3,6	-12,4
Cantabria	5.657	1,8	-17,1	9.900	1,7	-21,2
Castilla y León	16.426	5,2	3,0	24.715	4,3	-5,2
Castilla-La Mancha	10.793	3,4	4,5	17.313	3,0	-7,6
Cataluña	39.129	12,4	3,4	77.323	13,5	4,3
Comunidad Valenciana	34.682	10,9	7,8	60.602	10,6	9,4
Extremadura	8.579	2,7	0,8	13.714	2,4	1,9
Galicia	13.605	4,3	-11,8	24.874	4,4	-14,4
Madrid	53.579	16,9	10,9	102.625	17,9	6,9
Murcia	11.278	3,6	-9,1	17.616	3,1	-11,0
Navarra	5.375	1,7	-17,0	7.990	1,4	-21,1
País Vasco	18.097	5,7	-18,0	32.885	5,8	-14,7
Rioja (La)	3.503	1,1	5,3	4.943	0,9	-10,9
Ceuta	1.139	0,4	9,7	1.740	0,3	12,5
Melilla	719	0,2	-4,1	1.147	0,2	-2,3
Total	316.764	100,0	0,4	571.780	100,0	1,2

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, del grupo de los principales países el que más incrementa las pernoctaciones respecto de agosto del pasado año es, de manera destacada, Países Bajos, seguido de Reino Unido y Bélgica. En sentido contrario se sitúan, ambos con variaciones negativas, Japón y Rusia. Son también significativos los incrementos de las pernoctaciones desde resto de América (incluye todos los países americanos excepto Estados Unidos) y desde el conjunto del continente africano.

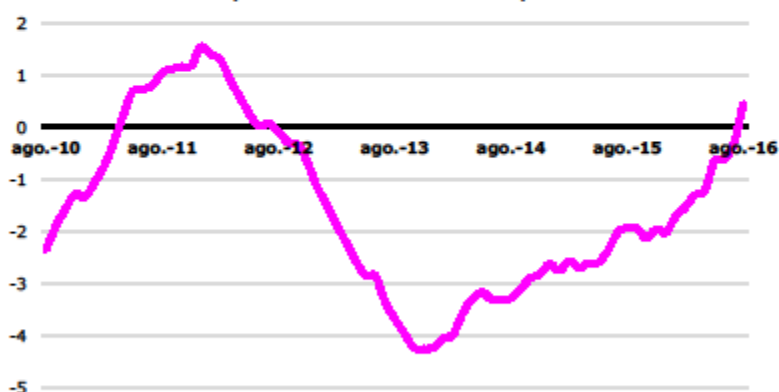
Turismo extranjero

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	43.369	11,4	-0,5	105.221	12,0	10,3
Italia	30.876	8,1	5,3	79.209	9,0	6,8
Reino Unido	28.138	7,4	13,0	69.202	7,9	17,3
Francia	30.268	8,0	12,2	66.565	7,6	12,8
Alemania	19.137	5,0	10,6	43.661	5,0	4,0
Portugal	18.866	5,0	13,0	34.569	3,9	0,5
Países Bajos	7.933	2,1	28,4	19.454	2,2	44,5
Japón	7.517	2,0	-7,6	14.685	1,7	-6,5
Rusia	6.630	1,7	4,9	13.744	1,6	-3,2
Bélgica	5.147	1,4	6,5	12.050	1,4	16,6
Resto de Europa	36.236	9,6	4,7	85.766	9,8	4,7
Resto de América	80.568	21,3	9,7	186.872	21,3	14,5
África	9.127	2,4	20,2	22.573	2,6	34,2
Resto del mundo	55.238	14,6	0,9	123.088	14,0	6,7
Total	379.050	100,0	6,9	876.659	100,0	10,3

Fuente: INE (EOH).

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en agosto eran 664, lo que supone 34 menos que hace un año, todos estos últimos hostales, los de menor tamaño y categoría, elevando los hoteles su número en cuatro. Por su parte, las plazas disponibles aumentan un 1,5%, hasta 78.804, pero en el segmento de hoteles se elevan en 1.690 y en el de hostales se reducen en 515. El grado de ocupación por plazas se situó en el 58,1%, 2,2 puntos por encima de agosto del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 60,8%, 2,3 puntos también por encima de igual periodo.

Empleados en establecimientos hoteleros
(% de variación media anual)



Fuente: INE (EOH).

Por último, los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad eran 11.147, un 7,1% más que hace un año. Este ascenso es 4,5 puntos superior al de julio. En términos medios anuales, la variación interanual se sitúa en el 0,5%, ocho décimas por encima del de un mes antes, lo que refuerza la tendencia al alza de los últimos meses. Esta variación media anual es la primera positiva desde la que se registró en julio de 2012.



Recordar que dentro de nuestro acuerdo con IBERIA, podéis acceder a un link a su página iberiagencias.com, donde encontrareis información puntual, por cuyo interés recomendamos su visita.

Para acceder a ella las Agencias no IATA, lo harán a través de "Visita sin Registro" y con el siguiente password:

El código de acceso es: **unavib1**

El país de acceso es: **españa**

Esperamos que este servicio os sea de interés y lo utilicéis frecuentemente.




agenda

Hasta el día 20/10/2016:

Renta y Sociedades

IVA

Impuesto sobre las Primas de Seguros

Impuesto Especial sobre el Carbón

Impuestos Especiales de Fabricación

Impuesto Especial sobre la Electricidad

Impuestos Medioambientales

Fuentes consultadas para la elaboración de este Newsletter: Agenttravel, Hosteltur, CEIM.

**ÚNETE A
NOSOTROS**



UNAV

C/ Rosario Pino, 8-1º B

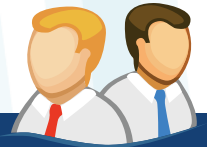
Tf: 915796741

asociacion@unav.ws

www.unav.ws



EL MEJOR PROGRAMA
INFORMÁTICO DE GESTIÓN
COMERCIAL PARA AGENCIAS
DE VIAJES



Adaptado a la reforma
del Régimen Especial
de IVA (REAV)

Adaptado a la Zona
Única de Pagos en
Euros (SEPA)



Envío de mensajes a móviles
desde las aplicaciones Orbis



Envío de
documentación
vía e-mail

Facturación
electrónica

Informes a
clientes desde
Internet



Sistema integrado de
venta de seguros con todos los
productos de TAEDS



Captura las reservas
de GDS y RENFE

AMADEUS

worldspan

Galileo
by Travelport

Sabre
renfe

PIPELINE
Software
www.pipeline.es

Captura datos de los sistemas de
reservas de las mayoristas de viajes



Concilia automáticamente las
liquidaciones de BSP a partir
del fichero PDF



Genera los ficheros
de integración de
AMEX y Diners Club



AVV
www.aavv.com

C/ Estatuto, 6 A bajo - 12004 CASTELLON
Tlf.: (902) 10 19 44 - Fax: (902) 74 73 98 - castellon@pipeline.es
Delegación en Madrid - C/Linares, 14 Locales 2-3 - 28025 MADRID
Tlf.: (91) 542 28 88 - Fax: (91) 547 87 82 - madrid@pipeline.es