

Contenido:

- Seminario UNAV **P. 1**
- V. Carrefour tramita reclamaciones **P. 3**
- UNAV Legal **P. 4**
- 40 Aniversario UNAV **P. 5**
- Nota de Turismo **P. 6**
- Servicios UNAV **P. 9**



Seminario UNAV

“Novedades sobre las Nuevas Garantías para las Agencias de Viajes”

“Responsabilidades y formas de actuar ante circunstancias extraordinarias”

“Gestión del absentismo laboral”

El pasado 16 de octubre, en el salón Max Mazín de CEIM, UNAV convocó a sus asociados con el fin de esclarecer las dudas que siguen surgiendo sobre la nueva regulación sobre las garantías que han de prestar las agencias de viajes y sus responsabilidades.

Abrió el acto saludando a los asistentes, D. Miguel Garrido, Secretario General de CEIM, agradeciendo que se eligiera la sede para la celebración de temas tan importante para el sector.

D. José Luis Méndez, Gerente de UNAV, además de saludar a los asistentes, presentó a los encargados de examinar los pasos que ha de seguir una agencia de viajes para adaptar sus garantías a la nueva legislación, así como qué situaciones entrarían en juego y las distintas situaciones de fuerza mayor a las que se están enfrentando las agencias de viajes (huracanes, terremotos, volcanes, cancelaciones aéreas), sus responsabilidades y posibles formas de actuar.

- D. Josep García, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS

- D^a M^a Dolores Serrano, Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

- D. José Luis Rupérez, Director Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

- D^a Belén Musso, Subdirectora Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

D^a M^a Dolores Serrano, responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal, realizó una breve introducción sobre las garantías que deben depositar las agencias de viajes para poder desarrollar su actividad.

A continuación cedió la palabra a D. Josep Garcia, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS que, habló de otras comunidades como La Rioja y Catalunya que ya han publicado los decretos en donde se modifican las nuevas cantidades a avalar por parte de las agencias de viajes. Como sabemos los antiguos capitales de



De izquierda a derecha: D. José Luis Méndez Gerente de UNAV, D. Josep Garcia, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS, D. Miguel Garrido, Secretario General de CEIM y D^a M^a Dolores Serrano, Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

de 60.000€/120.000€ o 180.000€ según la clasificación de la agencia han estado sustituidos por un capital igual al 5% de la facturación total en viajes combinados y con un mínimo de 100.000€.

En breve el resto de las comunidades Autónomas irán publicando los decretos para modificar, en los mismos términos previsiblemente, las cantidades a avalar y así conseguir que todas las agencias en España estén adaptadas a las exigencias de la Unión Europea antes de 3 de junio de 2018.

En AON tienen consolidada ya la póliza de 100.000€ de capital, que entendemos será la cantidad que deberá avalar la mayoría, a disposición de las agencias de viajes y con una contratación de manera automática y sin consignar avalistas. Por otro lado y para las agencias que debido a su facturación deben avalar cantidades elevadas les recomendamos se pongan en contacto con los mediadores que les lleven dichas pólizas para preparar esa adaptación con tiempo. En nuestro caso y desde AON ya estamos trabajando en ese sentido.

En la segunda parte D^a M^a Dolores Serrano expuso casos prácticos relacionados con circunstancias extraordinarias y de fuerza mayor, como por ejemplo los huracanes, terremotos o las erupciones de volcanes analizando las responsabilidades de las agencias de viajes ante este tipo de situaciones y las distintas posibilidades de actuación. Igualmente ha diferenciado el régimen de responsabilidad de las agencias ante incidencias aéreas cuando el billete de avión ha sido vendido como un servicio suelto o cuando forma parte de un viaje combinado.

En la última parte del Seminario los representantes de ACTIVA MUTUA, D. José Luis Rupérez, Director Territorial Centro-Norte y D^a Belén Musso Subdirectora Territorial Centro-Norte, analizaron la gestión del absentismo laboral, compartiendo casos prácticos y claves para poder reducir el dicho absentismo y como tratar las bajas laborales por médicos especialistas en enfermedades originadas en accidentes propios de nuestro sector. A través de programas de ergonomía participativa, Implantación del Plan Directorio, SERVIMUTUA, seguimiento permanente de bajas por ITCC, establecimiento del plan APLICIA, estudios para evitar cambios de contingencias, etc.

AGENCIAS ASOCIADAS

- ACUARELA
- AMBER TOURS
- AR BUSINESS TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ARIZONA
- ATENEO
- BASQUE EXPERIENCE
- CAMPA
- CATAI
- CELLAR TASTINGS
- CEMO
- CENTURY INCOMING
- CHARMED BY SPAIN
- CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
- CLUB DE VACACIONES
- COSMOMUNDI
- COSTA CRUCEROS
- CRISTAL DE ROCA
- CYBAS TURISMO
- DEL UNO AL OTRO CONFÍN
- DESTINIA
- DYNASTY'S EXPRESS TRAVEL
- DOLPHINS TRAVEL
- EL CORTE INGLES
- ESCORIAL
- ETERNAL TOURS
- EUROPA MUNDO
- VACACIONES
- EXCELENCIA
- EXPERTRAVEL
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO STAR VIAJES
- HÉLICE
- HI TRAVEL
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA
- 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
- MARLY CAMINO
- MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
- MILLAN TRAVEL
- MTZ, DESTINATION
- MANAGEMENT COMPANY
- MUCHOVIAJE
- N.L. VIAJES

Cierra el acto D. José Luis Méndez Gerente de UNAV agradeció la asistencia a los presentes. Comenta que, asistieron a la convocatoria, con un aforo completo, más de 55 representantes de mayoristas, minoristas, transportistas, cruceristas, gestorías. Se les entregó un cuestionario de satisfacción, obteniendo valores muy interesantes y satisfactorios.



Viajes Carrefour ayuda a los clientes a tramitar gratis sus reclamaciones por retrasos de vuelos

- **Pone en marcha un novedoso gestor de incidencias para agilizar los trámites y evitar el papeleo**
- **El servicio estará disponible en las más de 700 agencias de viajes propias, franquiciadas y asociadas que integran la red de la compañía**

Madrid, noviembre de 2017.-**Viajes**

Carrefour ha lanzado un gestor gratuito de incidencias para ayudar a los clientes a tramitar sus reclamaciones por la cancelación o retraso de vuelos contratados con la compañía. Este novedoso servicio de reclamaciones frente a las compañías aéreas permitirá a los consumidores gestionar sus reclamaciones gratis, de forma rápida y sencilla, simplificando los trámites burocráticos que habitualmente acompañan este tipo de reclamaciones.

Este reclamador de vuelos estará disponible en las más de 700 agencias de viajes que integran la red de Viajes Carrefour y que incluye agencias propias, franquiciadas y asociadas. Los clientes sólo tendrán que aportar sus billetes para solicitar la devolución del dinero o la indemnización que corresponda, trámite que durará apenas unos minutos.

Alrededor de dos millones de pasajeros sufrirán este año retrasos y cancelaciones de vuelos con derecho a indemnización, según cálculos de Viajes Carrefour basados en estadísticas oficiales de AENA y Eurocontrol. Este dato sólo incluye retrasos y cancelaciones, por lo que debería completarse con las reclamaciones por otras incidencias con derecho a indemnización tales como overbooking, denegaciones de embarque, pérdidas de conexión o problemas en el equipaje. El mayor impacto se registra con motivo de los viajes de verano, Semana Santa y Navidad.

Sobre Carrefour España

Carrefour es el distribuidor líder en Europa y segundo grupo de distribución a nivel mundial. En España gestiona 174 hipermercados, 110 supermercados Carrefour Market, 317 supermercados Carrefour Express y 725 agencias de viajes.

Para ofrecer este servicio, Viajes Carrefour se ha aliado con WingstoClaim, una plataforma española que garantiza un 98% de éxito en sus reclamaciones y sólo cobra cuando el consumidor recibe su indemnización.

“Del mismo modo que ayudamos a nuestros clientes a formarse para que puedan asesorar a cada viajero sobre el producto más adecuado a su perfil y presupuesto, queremos estar a su lado cuando hay algún incidente”, afirma Juan Teixidor, responsable de Producto y Marketing de Viajes Carrefour. “Con este nuevo servicio facilitamos a nuestra red de agencias propias, franquiciadas y asociadas las herramientas necesarias para prestar un servicio completo a sus clientes.”

La legislación (reglamento CE 216/2004) establece que los consumidores tienen derecho a reclamar compensación económica cuando el vuelo tiene un retraso de tres horas o más, se cancela, se produce un overbooking o cuando el pasajero pierde una conexión o se le deniega el embarque. En función de los kilómetros a recorrer, las indemnizaciones oscilan dentro de los siguientes rangos: hasta 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros, hasta 400 euros para vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros y hasta 600 euros en vuelos de más de 3.500 kilómetros

Más información:

Círculo de Comunicación
Maribel Rodrigo / Jorge Chamizo
Tel: 917 374 005

mrodrigo@circulodecomunicacion.com /
jchamizo@circulodecomunicacion.com

OLYMPIA MADRID
OMEGA PLUS
PANAVISIÓN
PANDORA TOURS
PEGASUS-PEGATUR
POLITOURS
POLVANI
PROVIAS
PRÓXIMO ORIENTE
RURALIA
RUSTICAE VIAJES
SAPPHIRE VIAJES
SELASI
SENDAS DE EUROPA
SERVIVUELO
SET VIAJES
SIMORGH
SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE
LAS INDIAS
SPACE TRAVEL
SURLAND
TAJO
TAKSEE MOBILITY
TIERRA VIVA
TRANSEUROMED 2000
TRANSFRONTERAS
TRANSIBERICA
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
VIAJABIEN
VIAJES DOS
VIAJES REUNIDOS
VIAJES SUDÓN
VIAJES Y OCIO HITS
ZAFIRO
ZAMER



LA NUEVA DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS y sus obligaciones



Comenzamos el año con la nueva **Directiva de Viajes Combinados**, ya que el plazo para la aprobación de las disposiciones necesarias para su trasposición a nuestra legislación finaliza el próximo día 1 de enero de 2018, si bien, hasta el 1 de julio no serán de aplicación.

Por el momento las Comunidades Autónomas de Cataluña y La Rioja ya han modificado sus reglamentos en los que ya recogen las nuevas obligaciones de las Agencias de Viajes en lo que a la prestación de **garantías** se refiere.

Volviendo a la Directiva de Viajes Combinados y a su transposición, una de las principales novedades con las que nos vamos a encontrar será la introducción de un nuevo concepto como son los **viajes vinculados**; figura que surge debido a la necesidad de dar entrada en el ordenamiento a situaciones que, como consecuencia de las nuevas tecnologías quedaban fuera del mismo.

Igualmente se amplían los **deberes de información de la agencia** al cliente pasando de emplear el concepto de **consumidor** al de **viajero**.

Será necesario que las agencias modifiquen sus **contratos de viaje combinados** para dar cabida a todos los cambios establecidos en la nueva normativa y sobre todo deberán ser conscientes de sus nuevas obligaciones.

Para todo ello, desde la **Asesoría Jurídica de UNAV**, nos encontramos a su disposición con el objeto de tratar de hacer lo más fácil posible esta adaptación.

EMPRESAS ADHERIDAS

ABREUONLINE
ACTIVA MUTUA-ONTUR
AENA
AFE-ÁREA DE FORMACION
Y ESTUDIOS
AMADEUS ESPAÑA
ANDALUCÍA EMPRESA
PÚBLICA
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMATICA
ENTERPRISE ATESA
IBERIA LAE
INTERMUNDIAL SEGUROS
IRIS ASESORES
INFORMÁTICOS
MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL
MOVELIA
OCIO Y PARQUES
TEMÁTICOS
PIPELINE SOFTWARE 2000
SEGITRAVEL
TRAVELPORT

UNAV recibe en su 40ª Aniversario el reconocimiento de la Comunidad de Madrid, la Cámara de Comercio de Madrid y la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), además de la colaboración especial de la Fundación InterMundial

- ***La Unión de Agencias de Viajes celebró el pasado miércoles, 15 de noviembre, un cóctel en el que se entregaron varias distinciones a sus socios y colaboradores.***
- ***Fundada en 1977, UNAV es la asociación decana en el sector de agencias de viajes y lleva 40 años defendiendo los intereses de sus asociados.***
- ***UNAV ha sido distinguida por el Gobierno central con la Placa de Oro al Mérito Turístico y está integrada en la actualidad por 120 miembros.***

La Unión de Agencias de Viajes (UNAV) ***celebró el pasado mes de noviembre su 40ª Aniversario y, para conmemorarlo, organizó un cóctel*** que tuvo lugar el pasado miércoles ***15 de noviembre a las 19 horas, en la sede de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid*** (ubicada en el Palacio de Santoña, calle Huertas nº 13, y en el que ***recibió el reconocimiento de las instituciones a su labor y sus 40 años de trayectoria.***

En el cóctel la Unión de Agencias de Viajes ***recibió sendos reconocimientos institucionales de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV),*** así como el reconocimiento presencial de la Comunidad de Madrid, con la presencia de su Subdirectora General D^a M^a Jesús Zorita, reconocimientos que vienen a poner en valor el trabajo de UNAV en pro de la mejora de un sector que ha evolucionado de su mano en los últimos 40 años hasta llegar a ser uno de los motores económicos del país. Estos reconocimientos se suman a la Placa de Oro al Mérito Turístico concedida a UNAV por el Consejo de Ministros en el año 2002.

Pero además, desde UNAV también quieren reflejar su trayectoria de los 40 años de vida asociativa, plasmándola con la ***entrega de reconocimientos a la labor de sus socios y Miembros Adheridos, así como a dos colaboradores*** que, a lo largo de su historia, han prestado un decidido y valioso



apoyo a la entidad. Se trata de Jesús Nuño de La Rosa, recientemente nombrado Consejero Delegado de El Corte Inglés, y del Presidente y Consejero Delegado del Grupo NEXO, Eugenio de Quesada y Carlos Ortiz, que en este año han editado el ejemplar número 1.000 de Nexotur.

UNAV agradece de este modo el apoyo incondicional de sus propios asociados en toda su trayectoria, así como la asertividad de las Instituciones Públicas, quienes “han reconocido y aceptado a las Asociaciones empresariales como los auténticos vertebradores entre el mundo privado y público, especialmente en un sector que siempre responde en España como ha sido tradicionalmente el Turismo”. No se olvidan tampoco en UNAV de la colaboración, especialmente en la etapa más reciente, de los partners privados y miembros adheridos del sector turístico español en general que “llevados por las sinergias que genera el asociacionismo, han visto en nuestra casa el vehículo ideal para estar siempre cerca de nuestras agencias”.

23 de noviembre de 2017

La demanda turística no residente continúa creciendo, al contrario que la nacional

Los **viajeros** alojados en octubre en los establecimientos hoteleros de la Ciudad fueron 859.945, de los que 366.760, el 42,6%, eran residentes en nuestro país y 493.185, el 57,4%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.758.090, de las que 636.593, el 36,2%, correspondieron a residentes en España y 1.121.497, el 63,8%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros se ha elevado en 3,0 puntos porcentuales respecto de hace un año, mientras que sus pernoctaciones lo han hecho en 3,2 puntos.

Turismo hotelero

	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
Ciudad de Madrid	859.945	-0,2	1.758.090	0,4
Comunidad de Madrid	1.103.412	1,7	2.191.062	2,8
España	9.461.838	2,0	30.936.781	1,1

Fuente: INE (EOH).

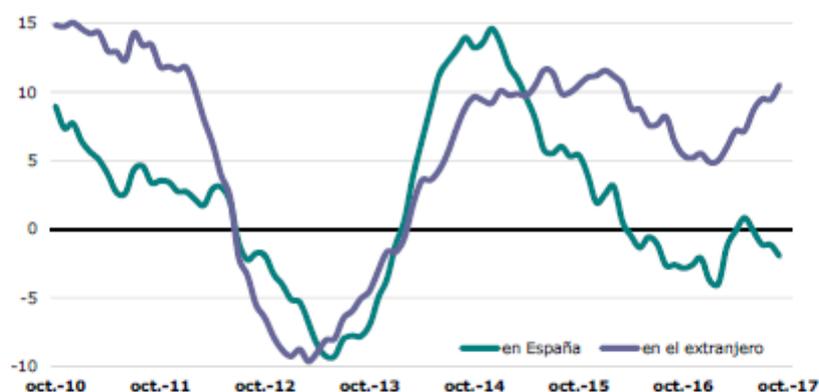
En comparación **interanual** los viajeros se han reducido un 0,2%, lo que equivale a una variación tres décimas menor a la del pasado mes, pero mientras los residentes en España han disminuido un 6,9%, los llegados de fuera han aumentado un 5,4%. Las pernoctaciones han crecido un 0,4%, 1,4 puntos menos que en septiembre, correspondiendo un retroceso del 7,8% al turismo nacional y un crecimiento del 5,8% al llegado del exterior de España. La variación de las pernoctaciones se sitúa 0,7 puntos por debajo del conjunto de España.

En términos acumulados de los últimos doce meses, los viajeros han experimentado un ascenso del 2,4% respecto del año anterior, una décima por encima del pasado mes, correspondiendo un descenso del 3,4% a los turistas nacionales y un aumento del 8,1% a los de fuera de España. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 5,3% en ese mismo periodo, tres décimas más que en septiembre, correspondiendo un retroceso del 2,0% a las del interior y un ascenso del 10,5% a las de fuera. Vuelve a desacelerarse la dinámica de la demanda turística nacional en términos anualizados, al contrario de lo que ocurre con el comportamiento de los no residentes en España. En octubre se ha superado por primera vez la cifra de 19 millones de pernoctaciones totales en cómputo anualizado.

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
PANAVISIÓN
PEGASUS/PEGATUR
POLITOURS
PROXIMO ORIENTE
RURALIA
RUSTICAE VIAJES
SENDAS DE EUROPA
SPACE TRAVEL
SERVIVUELO
TOURMUNDIAL
TRANSFRONTERAS
TRANSRUTAS
TRAVELLING
CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION

Pernoctaciones según residencia (% variación media anual)



Fuente: INE (EOH).

La **estancia media** se situó en 2,04 noches por viajero, 1,74 en el caso de los nacionales y 2,27 en el de los extranjeros. El promedio general aumenta en 0,01 noches respecto de hace un año, correspondiendo un descenso de 0,02 a los residentes y un aumento de 0,01 a los no residentes.

Por lo que respecta al turismo residente, el mayor incremento de las pernoctaciones respecto de hace un año corresponde a Ceuta con una elevadísima tasa, seguida de Melilla (ambos orígenes tradicionalmente poco significativos) y de Cantabria y Castilla-La Mancha. Por otra parte, los mayores descensos se deben a Asturias, Extremadura y País Vasco. Las cuatro comunidades más significativas registran descensos, en menor medida Comunidad Valenciana y en mayor la de Madrid.

Turismo nacional

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	65.450	17,8	-9,3	117.701	18,5	-10,1
Aragón	10.336	2,8	-4,7	16.775	2,6	-3,1
Asturias	9.961	2,7	-19,4	16.625	2,6	-22,1
Baleares	7.919	2,2	-0,6	14.220	2,2	-0,1
Canarias	13.866	3,8	-12,8	27.452	4,3	-11,1
Cantabria	6.931	1,9	-5,9	12.648	2,0	8,0
Castilla y León	15.825	4,3	-18,6	26.866	4,2	-8,9
Castilla-La Mancha	13.402	3,7	15,4	22.552	3,5	7,7
Cataluña	49.435	13,5	-12,6	84.779	13,3	-10,5
Comunidad Valenciana	33.910	9,2	-2,3	56.855	8,9	-9,5
Extremadura	9.302	2,5	-12,6	14.800	2,3	-16,7
Galicia	16.580	4,5	-12,0	31.200	4,9	-4,7
Madrid	60.911	16,6	-4,6	100.145	15,7	-13,2
Murcia	13.211	3,6	0,8	23.708	3,7	3,9
Navarra	6.733	1,8	-4,7	11.503	1,8	-4,1
País Vasco	20.450	5,6	-20,3	37.176	5,8	-16,7
Rioja (La)	3.473	0,9	-5,3	6.228	1,0	-7,2
Ceuta	7.825	2,1	421,3	12.995	2,0	390,0
Melilla	1.242	0,3	140,7	2.366	0,4	87,0
Total	366.762	100,0	-6,9	636.594	100,0	-7,8

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, del grupo de los principales países los que más incrementan las pernoctaciones respecto de octubre del pasado año son Japón y Estados Unidos. En sentido contrario se sitúan Rusia y Bélgica. Son también significativos los incrementos de las pernoctaciones desde África y desde resto de América (destacando Argentina y México) y del mundo (destacando Corea del Sur).

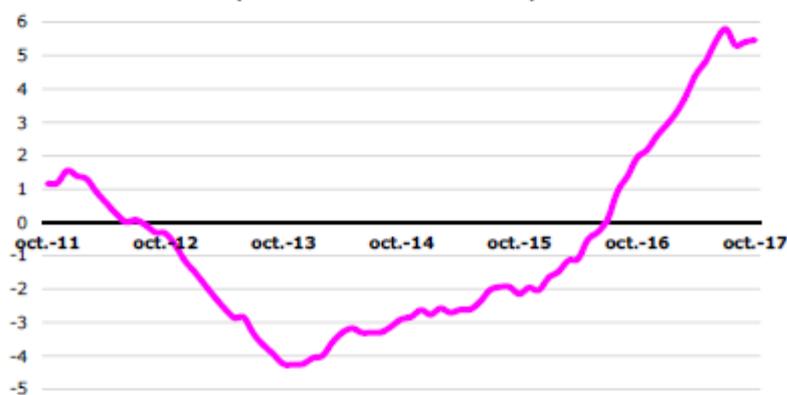
Turismo extranjero

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	58.666	11,9	5,5	136.330	12,2	7,4
Reino Unido	36.855	7,5	-1,3	82.046	7,3	-6,0
Italia	32.849	6,7	-2,9	74.547	6,6	2,8
Francia	30.496	6,2	-6,5	71.986	6,4	3,0
Alemania	25.290	5,1	-3,7	64.431	5,7	1,2
Portugal	14.796	3,0	-5,0	28.424	2,5	1,8
Japón	10.709	2,2	8,7	19.625	1,7	7,7
Países Bajos	11.603	2,4	2,8	25.610	2,3	-0,4
Rusia	7.439	1,5	-13,4	16.618	1,5	-12,5
Bélgica	7.155	1,5	-11,8	15.737	1,4	-9,0
Resto de Europa	63.517	12,9	-1,0	145.726	13,0	-7,1
Resto de América	117.793	23,9	15,4	271.124	24,2	15,4
África	8.005	1,6	17,4	30.105	2,7	100,7
Resto del mundo	68.011	13,8	21,5	139.188	12,4	11,8
Total	493.184	100,0	5,4	1.121.497	100,0	5,8

Fuente: INE (EOH).

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en octubre alcanzaban 789, lo que supone 12 más que hace un año. Por su parte, las plazas disponibles aumentan un 2,2%, hasta 84.187. El grado de ocupación por plazas se situó en el 66,8%, 1,1 puntos por debajo de octubre del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 82,3%, 0,1 puntos también por debajo de igual periodo.

Empleados en establecimientos hoteleros (% de variación media anual)



Fuente: INE (EOH).

Los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad ascendían a 11.796, un 3,6% más que hace un año, ascenso 0,6 puntos inferior al de septiembre. En términos medios anuales, la variación interanual se sitúa en el 5,5%, una décima por encima de un mes antes, recobrando por segundo mes consecutivo, tenuemente, la dinámica ascendente de los últimos años.



www.unav.ws



Próximamente...
**XXI Congreso de Turismo
 UNAV 2018**
Cuenca, 11-13 abril

Post-congreso
"Breña Francesa"



¿Qué servicios presta UNAV LEGAL a sus asociados?

Servicios Jurídicos para Empresas Turísticas

Un asesoramiento via email asociacion@unav.ws o teléfono 91 579 67 41.

- Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes
- Redacción de escrito de contestación a reclamaciones
- Asesoramiento sobre contratos de Viajes Combinados
- Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración
- Análisis de cuestiones derivadas del día a día: Contratos de arrendamiento, licencias, etc.
- Información y divulgación a través de la propia UNAV de disposiciones y normas
- Análisis de contratos con proveedores de servicios y aseguradoras
- Defensa jurídica en procedimientos judiciales en que pueda verse implicada una agencia de viajes, bien como demandante, bien como demandada

Asesoramiento Fiscal, Laboral y Contable

Sistema SII (Súministro Inmediato de Información)

Certificaciones PCI DSS en medios de pago por tarjeta

*NUUESTRO VALOR AÑADIDO:
 Especialización y experiencia*

miembro de:



www.pipeline.es



www.aavv.com



Servicios de UNAV

- Intervención en actuaciones administrativas y en todas sus instancias, en expedientes incoados por la Administración, relacionados con la actividad de Agencias de Viajes, redactando alegaciones y pliegos de descargo e interponiendo y formulando los recursos procedentes en vía administrativa.
- Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo para viabilizar posibles actuaciones ante la jurisdicción contencioso-administrativa derivadas del punto anterior.
- Representación de las Agencias de Viajes asociadas en los actos de pre conciliación administrativa ante la Dirección General de Turismo de la CAM en reclamaciones de usuarios.
- Reclamaciones, en trámite extrajudicial y en las condiciones establecidas, de aquellas cantidades adeudadas a la Agencia de Viajes asociada.
- Disponibilidad de acceso, a través de la Confederación a los datos del Registro de Anomalías Comerciales o de Morosos de nuestra actividad.
- Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo en aspectos derivados del punto anterior y sobre posibles contenciosos relacionados con la Agencia de Viajes.
- información y divulgación, vía Internet, fax o postal, de las disposiciones y normas que puedan afectar a nuestras Empresas miembros.
- Estudio de los contratos de seguro, en cuanto al alcance y adecuación de sus coberturas y condiciones, suscritos por nuestros asociados, con especial detenimiento en cuanto a los de Responsabilidad Civil.
- Información, coordinación y apoyo en expedientes de subvenciones oficiales y cooperación con la Administración.
- Análisis para asesoramiento laboral, fiscal y contable.
- Asesoramiento y apoyo en el Área Informática en cuanto a Redes, Sistemas, Aplicaciones, Conexiones y Equipos.
- Participación en Planes de Formación Continua para nuestros asociados, sin coste alguno para ellos.

ÚNETE A NOSOTROS



UNAV

C/ Rosario Pino, 8-1º B

Tf: 915796741

asociacion@unav.ws

www.unav.ws

Noticias publicadas en:

Portal web del Ayuntamiento de Madrid



EL MEJOR PROGRAMA
INFORMÁTICO DE GESTIÓN
COMERCIAL PARA AGENCIAS
DE VIAJES

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

Suministro
Inmediato de
Información
del IVA



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



Sms

Envío de mensajes a móviles
desde las aplicaciones Orbis



Reclama

Servicio de información sobre vuelos
comercializados susceptibles de
reclamación



Seguros

Venta de seguros integrada
con las aplicaciones Orbis



Facturación electrónica
Envío de documentación por email
Informes a clientes desde Internet

Captura reservas de GDS

Captura datos de sistemas
de reservas de proveedores

Exportación vuelos
PRISM Xport Corporate

Solución integral al Suministro
Inmediato de Información (SII), el
nuevo sistema de gestión de IVA



Conciliación automática
liquidaciones de BSP
a partir del fichero PDF



Generación ficheros de
integración de tarjetas
AMEX y Diners Club

Generación automática
de la Contabilidad.
Más de 50 enlaces contables



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