



## Contenido:

XXI Congreso de Turismo UNAV Cuenca **P. 1**

Relevo Presidencia UNAV **P. 7**

Artículo de opinión M<sup>a</sup> Dolores Serrano **P. 8**

Observatorio Turismo Emisor **P.9**

Intromisión ACAVE en Baleares y Madrid **P. 10**

Nuevo Consejo Directivo UNAV **P.10**

Sentencia Tribunal de Justicia de la U. Europea **P.11**

Cumplimiento PCI DSS **P.12**

Nota Turismo Febrero 2018 **P. 13**

Nuevas incorporaciones UNAV **P. 16**

Servicios UNAV **P. 18**

## Noticias publicadas en:

Agenttravel  
EUROPA PRESS  
Nexotur



**XXI Congreso de Turismo**  
**unav**  
Cuenca, 11-13 de abril de 2018

## **Los mejores expertos y grandes empresas españolas se reunieron el pasado 12 de abril en Cuenca con motivo del XXI Congreso Anual de Turismo UNAV**

- **El Congreso de la Unión de Agencias de Viajes arrancó el día 11 y terminó el 13 bajo el lema "Retos y garantías de la agencia de viajes".**
- **La clausura del Congreso, cuya presidencia de honor está ostentada por Su Majestad el Rey Don Felipe VI, estuvo a cargo del ministro de Justicia, Rafael Catalá.**

La Unión de Agencias de Viajes (UNAV) reunió a los mejores expertos y grandes empresas españolas en el marco de su **XXI Congreso de Turismo**, que se celebró del 11 al 13 de abril en la ciudad de Cuenca, Declarada Patrimonio de la Humanidad, con la colaboración del Ayuntamiento de Cuenca y la Diputación Provincial,

bajo el título 'Retos y garantías de la agencia de viajes'.

El incomparable marco de la ciudad de Cuenca ha acogido el XXI Congreso de Turismo UNAV-2018, que ha supuesto un alto nivel en el contenido de la ponencias y temática, así como en el número de asistentes al mismo, más de 240 participantes.

Cuenca, ubicada en un enclave único y singular, fue declarada Ciudad Patrimonio de la Humanidad, en 1996, tanto por su espectacular enclave, como por la riqueza arquitectónica y cultural que encierra esta ciudad medieval.

Es necesario destacar la Catedral de San Julián y Santa María, la primera, junto con la de Ávila, de estilo gótico, cuya construcción se inicia en a finales del siglo XII, siguiendo influencias anglonormandas, lo que la convierten en un singular y único ejemplar. Restaurado su interior hace pocos años, dotándola de una acertada iluminación, que permite visualizar, con gran detalle, toda la magnificencia de esta importante basílica. Es visitita obligada de cuantos viajeros se desplacen a esta bellísima ciudad.

El programa oficial del evento, en el que se debatió sobre el futuro del sector, arrancó el jueves, 12 abril, a las 9.30 horas, de la mano de los representantes institucionales de Cuenca y UNAV, quienes dieron la bienvenida a los congresistas y quedando inaugurado oficialmente el acto en el Auditorio de la ciudad. A continuación, la Diputación Provincial de Cuenca presentó los recursos turísticos de la ciudad y su entorno y los acompañantes disfrutaron de visitas guiadas.

El primer 'Panel' del Congreso de las llamadas 'Sesiones de trabajo', a las 10 horas bajo el título 'Trasposición de la Nueva Directiva Europea de Viajes Combinados a la legislación española.



Nuevas obligaciones para las agencias de viajes en relación con los Viajes Combinados y los servicios de viajes vinculados a la normativa', estuvo a cargo de María Dolores Serrano, responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal DEIUREM.

Seguidamente el abogado experto, colaborador de DEIUREM-UNAV Legal, Sergio Japaz, habló sobre la Protección de Datos.

Media hora más tarde se habló sobre 'Certificación PCI/DSS conformidad a la Normativa y cumplimiento de la exigencia de

IATA. Resolución 812/818/890. Tratamiento y posibles sanciones en la protección de datos', de la mano de Manuel Fernández, 'Regional Sales' ADVANTIO.

A continuación, Manuel Sos, director General PIPELINE SOFTWARE, ofreció una ponencia sobre la 'Modificación de la Disposición Adicional 4ª del RF. Posibilidad de emitir facturas para documentar determinadas operaciones en las que las agencias de viajes operan en nombre y por cuenta del proveedor'.

## 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  
 COLUMBIA  
 COSMOMUNDI  
 COSTA CRUCEROS  
 CRISTAL DE ROCA  
 CYBAS TURISMO  
 DEL UNO AL OTRO CONFÍN  
 DESTINIA  
 DYNASTY'S EXPRESS  
 TRAVEL  
 DOLPHINS TRAVEL  
 EL CORTE INGLES  
 ESCORIAL  
 EUROPA MUNDO  
 VACACIONES  
 EXCELENCIA  
 EXPERTRAVEL  
 FRONTIA  
 GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS  
 GOLFSPAIN TOURS  
 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  
 LINTUR VIAJES  
 MADE FOR SPAIN  
 MAPA PLUS  
 MAPA TOURS  
 MARFA TRAVEL  
 MARLY CAMINO  
 MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS  
 MILLAN TRAVEL  
 MTZ. DESTINATION  
 MANAGEMENT COMPANY  
 MISTERFLY  
 MUCHOVIAJE  
 N.L. VIAJES



"En esta cita se debatieron cuestiones de gran importancia para el desarrollo de la actividad de las empresas del sector, tales como la adaptación de las agencias de viajes a las trasposiciones de las nuevas directivas y garantías al cliente en materia de viajes combinados, aplicación del IVA, protección de datos o certificación para el uso de tarjetas de crédito; o las tendencias actuales del viajero", explicó el presidente de UNAV, que "serán los propios representantes de destacados proveedores de servicios turísticos, organizaciones de Agencias de Viajes y Tour Operadores de primer orden, los que debatirán sobre temas técnicos y comerciales que afectan a planteamientos, tratamiento y tendencias del viajero actual".

La 'Mesa redonda' de la cita congresual tuvo lugar a media mañana tras una pausa para café, moderada por Borja Rodríguez, socio fundador de REINIZAT, y Marcos Franco, socio fundador de REINIZAT, quienes centraron la

la charla en temas técnicos y comerciales que afectan a planteamientos, tratamiento y tendencias del viajero actual.

En este coloquio formaron parte David Vidal, 'head of Sales Management' de AMADEUS; Katia Estace, directora del Departamento Turismo AON; Ingrid Graells, directora comercial BERONI INFORMATICA; David Villarino, director general CARREFOUR VIAJES; Fernando Sánchez, director general CATAI; Víctor Moneo, director de Ventas en España IBERIA; Manuel López, 'CEO' INTERMUNDIAL; Santiago Vallejo, director general MOVELIA; Francisco Cañamero, director Comercial RENFE; Fredric Lindgren, director general TRAVELPORT; María Dolores Serrano, responsable jurídica UNAV LEGAL-DEIUREM; y María Olías, directora de Ventas Vacacional VIAJES EL CORTE INGLES.

- OLYMPIA MADRID
- OMEGA PLUS
- PANAVISIÓN
- PANDORA TOURS
- PEGASUS-PEGATUR
- POLITOURS
- POLVANI
- PROVIAS
- PRÓXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SAPPHIRE VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE
- EUROPASERVIVUELO
- 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
- WORLD 2 MEEET, SLU
- ZAFIRO
- ZAMER



A las 14:00 de la tarde, **Dominique Maulin** de ATOUT France presentó el Viaje Post-Congreso 'BRETAÑA FRANCESA. Del 31 de mayo al 7 de junio, se visita **Rennes, Dinard, Cancale, Santi Malo, Mont Saint Michel, Tréguier, "Perron Guirec, Concarneau, Pont Acen, Carnac, Vaennes, Locronan, La Pointe du Raz y Nantes.**



Y en el marco de un almuerzo de trabajo para congresistas y acompañantes, ofrecido por la Diputación de Cuenca, se leyeron las 'Conclusiones del Congreso' y fueron entregados los 'Reconocimientos' a los patrocinadores del evento. Se entregó una placa como reconocimiento a la gran labor profesional y asociativa a Jesus Nuño de la Rosa, consejero delegado de El Corte Inglés. Y el reconocimiento unánime a Jose Luis Prieto Otero por su trayectoria profesional y a los 24 años como presidente de UNAV. La clausura del evento corrió a cargo del ministro de Justicia, Rafael Catalá.

Se presentó la sede elegida para celebrar el XXII Congreso de UNAV, la ciudad de Segovia, presentación a cargo de **Magdalena Rodríguez Gomez, Diputada de Segovia**, José Luis Méndez agradece el esfuerzo realizado por PRODESTUR y la presencia en este Congreso a Magdalena Rodríguez y a Sofía Collazo.



El Congreso cuya presidencia de honor está ostentada por su Majestad el Rey Don Felipe VI, cuenta en su cuadro de honor con el Alcalde de Cuenca, Ángel Luis Mariscal y el Presidente de la Diputación Provincial de Cuenca, Benjamín Prieto. Presidido por Jose Luis Prieto, Presidente de UNAV, quien además es miembro del Comité Organizador junto a Jose Luis Méndez y Ramón Buendía.

**EMPRESAS ADHERIDAS**

- ABREUONLINE
- ACTIVA MUTUA-ONTUR
- ADVANTIO
- AENA
- AMADEUS ESPAÑA
- ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA
- ENTERPRISE ATESA
- IBERIA LAE
- INTERMUNDIAL SEGUROS
- MELIÁ HOTELS
- INTERNATIONAL
- MOVELIA
- OFICINA DE TURISMO DE COSTA DE MARFIL
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT



## Conclusiones del XXI Congreso Anual de UNAV 2018.

El reto del nuevo año será adaptarse a los cambios normativos

En el foro celebrado en Cuenca del 11 al 13 abril, se han tratado temas de actualidad como son, entre otros: los nuevos procesos de reserva de viaje y las modificaciones normativas a las que se enfrentan las agencias. Así mismo, allí también se ha concluido que la ciudad de Cuenca es un destino óptimo para la celebración de congresos.

El Congreso Nacional de Turismo que se ha celebrado en Cuenca, Declarada Patrimonio de la Humanidad, del 11 al 13 de abril, ha tenido más de 240 participantes, siendo el punto de encuentro y networking de las más importantes personalidades del sector turístico nacional, de representantes de los proveedores e intermediarios destacados del sector, quienes han debatido sobre la actualidad y las perspectivas de la industria.

Estudiadas y analizadas cada una de las intervenciones en las distintas ponencias y mesas redondas, UNAV ha elaborado las siguientes conclusiones:

1ª Que el sector del turismo se enfrenta a un año cargado de modificaciones normativas que implican un esfuerzo muy importante y adicional para las agencias de viajes, para su adaptación a las mismas. UNAV cuenta con profesionales especializados en el ámbito legal que están a la entera disposición de los agentes de viajes y trabajan para minimizar el impacto de esos cambios en su manera de trabajar.

2ª Que la asesoría de la UNAV ha hecho un esfuerzo muy importante para incorporar a su equipo a esos profesionales, muy familiarizados con la nueva directiva europea de viajes combinados, certificación del PCI/DSS solicitado por IATA, protección de datos y su cumplimiento, y otras modificaciones adicionales.

3ª Que los procesos en la reserva de los viajes han cambiado. Por ese motivo, las agencias han de adaptarse a los nuevos tiempos y antes de prescribir un viaje deben de seguir las cinco reglas básicas: inspiración, planificación, reservas, disfrute y fidelización.

4ª Que las agencias de viajes tienen en sus manos la herramienta más importante a la hora de sugerir un viaje: el propio contacto humano y el asesoramiento personal, lo que juega un papel decisivo a la hora de que el cliente decida realizar la reserva por ese canal.

5ª Que Cuenca y su provincia es un destino turístico de primer orden, no solamente por ser Patrimonio de la Humanidad y presentar una ubicación y un paisaje espectacular, sino por su riqueza cultural y arquitectónica. Igualmente, la ciudad de Cuenca está perfectamente dotada de infraestructuras de alojamiento y recintos para congresos, lo que la hacen apta para llevar a cabo cualquier tipo de eventos, convenciones y turismo de negocio.

## TOUR OPERADORES

CATAI  
 CELLAR TASTINGS  
 TROTAMUNDOS  
 CÓGELO AL VUELO  
 DESTINIA  
 EUROPA MUNDO  
 VACACIONES  
 GOLF SPAIN TOURS  
 INTERNACIONAL CARISMA  
 INTERNATIONAL 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  
 WORLD 2 MEEET, SLU

## CUENCA: NATURALEZA Y PATRIMONIO

*Fam trip patrocinado por La Diputación Provincial de Cuenca.*



Se hizo un recorrido por el sur de la provincia de Cuenca, una zona que ofrece al viajero una riqueza cultural y artística del mayor interés.

La primera parada se hizo en San Clemente, declarada Conjunto Histórico-Artístico en 1980, que es un bello ejemplo de pueblo renacentista manchego, con una interesante gama de edificios, monumentos y lugares.



Seguidamente se continuó hacia Belmonte, a fin de visitar el famoso Castillo del siglo XV, mandado construir por D. Juan Pacheco, Marqués de Villena y que alberga, dentro de sus muros, una larga e interesante historia, que nos será relatada a lo largo de nuestro recorrido guiado- teatralizado por las distintas dependencias.

En el Castillo de Belmonte se celebran cada año justas y combates medievales que atraen gran cantidad de personas que pueden revivir un espectáculo de épocas pasadas.

Se realizó un recorrido por la Colegiata de San Bartolomé, construida, por orden de D. Juan Pacheco, sobre la ruinas de la iglesia parroquial del siglo V. Está catalogada, actualmente, como Bien de Interés Cultural.



Por último ya en ruta hacia Madrid, se hizo una última parada en Segóbriga, a fin de conocer este importante yacimiento romano.

El parque arqueológico de Segóbriga es un importante yacimiento celta y romano situado en torno al cerro llamado cerro de Cabeza de Griego en Saelices (Cuenca, España). Bien de Interés Cultural declarado Monumento Nacional el 3 de junio de 1931.

Pese a que la ciudad se encuentra en ruinas, su estado de conservación es más que aceptable, en comparación con otros restos ubicados por la península. Su visita proporciona una idea de cómo se desarrollaba la vida cotidiana en una ciudad de la antigüedad.



## **Relevo en la presidencia de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV)**

### **Carlos Garrido, el nuevo presidente de UNAV, centrará su gestión en posicionar la Asociación como líder en el sector**

**Durante el XXI Congreso de la UNAV, celebrado en Cuenca del 11 al 13 de abril y en el que se rindió homenaje a José Luis Prieto –anterior presidente de la Asociación–, Carlos Garrido aseguró que su principal objetivo iba a ser continuar la labor de su predecesor, es decir, luchar por conseguir que la UNAV sea líder en el sector. Para lograr ese fin, Garrido afirmó que va a “trabajar mucho con CEAV (Confederación Española de Agencias de Viajes) y a representar a las agencias de viajes donde haga falta”.**

#### **La persona idónea para la presidencia de la UNAV**

Después de 24 años al mando de la UNAV, José Luis Prieto ha cedido el testigo a Carlos Garrido, propietario de Viajes Dos. El principal motivo que ha llevado a Prieto a echarse a un lado es que ve en Carlos Garrido "la persona idónea" para sucederle en la presidencia de UNAV, ya que "ha vivido en el seno familiar, como yo, el mundo de la empresa y el Asociacionismo", explicaba el empresario a la plataforma online de información turística NEXOTUR.

Carlos Garrido accederá al puesto después de haber sabido combinar su labor empresarial en Viajes Dos, agencia de la que es propietario, y Viajes Excelsior, con una encomiable implicación en el mundo Asociativo. Fue vicepresidente primero de la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viajes Españolas (FETAVE), cargo que abandonó motu proprio por sus discrepancias con los órganos de gobierno de la misma. Posteriormente se unió a UNAV, desde donde accedió al cargo de vicepresidente del Área de Transporte Ferroviario de CEAV, habiendo formado parte, en representación de ambas, de la mesa de convenio y de la comisión paritaria que ha negociado el actual Convenio Colectivo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Agencias de Viajes. También es consejero de Gebta y ha ocupado el cargo de presidente en la Asociación de Jóvenes Empresarios, fundada por el empresario Pepe Barroso.

#### **Adiós a un referente en el mundo del Asociacionismo**

Con la renuncia de Prieto, que se mantendrá ligado a UNAV como presidente de honor, el Sector dice adiós a todo un referente en el mundo del Asociacionismo empresarial. En este casi cuarto de siglo, la Organización liderada por Prieto ha reforzado su posición, consolidándose como un referente en el Sector, habiendo sido clave su apoyo al proyecto de unificación liderado por CEAV. Asimismo, se ha mantenido en todo momento fiel al objetivo prioritario fundacional: la defensa de los intereses de todas y cada una de las empresas del Sector, con independencia de su tamaño o ubicación. Bajo la presidencia de Prieto, UNAV ha sido reconocida por el Gobierno de España con la Placa de Oro al Mérito Turístico. Asimismo, es la única Asociación del Sector que posee la Calificación de Calidad ISO 9001.

#### **Homenaje en el XXI Congreso de la UNAV**



## Reclamaciones, ¿es todo culpa de la agencia?



Mª Dolores Serrano, responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal DEIUREM

*Hay que evitarla adicional publicidad negativa para la agencia prestadora de servicios*

La respuesta de muchos agentes de viajes a esta pregunta a la vista de su [experiencia con las reclamaciones](#) sería un sí rotundo. Y es que la frase refleja el **sentir de muchos profesionales del Sector**, hartos de que un trabajo correctamente realizado y gestionado se vea **empañado por factores que considera a todas luces ajenos a su ámbito de gestión**.

Los condicionantes que pueden afectar a un viaje y que van más allá del desarrollo propio de la actividad son innumerables: terrorismo, enfermedades, incidencias climatológicas, huelgas (del Sector Turístico, pero también de otros sectores), retrasos y un largo etc.

Todo ello nos lleva a concluir que al agente se le exige un extra para que un viaje perfectamente preparado y operado, además, sea satisfactorio para el cliente si se encuentra con alguna de las situaciones anteriores. ¿De qué estamos hablando? Pues de esa capacidad para conseguir que ante cualquier incidencia el cliente se sienta, protegido, atendido e incluso compensado.

Los agentes de viajes dedican una gran parte de su tiempo a estas cuestiones, ya que deben enfrentarse con una legislación que les hace responder en el caso de viajes combinados "del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios". Por tanto, todo tiene que salir bien ya que, si no es así, debido al incumplimiento de uno de nuestros proveedores, responderemos nosotros (sin perjuicio de nuestro derecho de repetición) y si no sale bien debido a una circunstancia extraordinaria, existirán determinadas obligaciones con las que tendremos que cumplir. Por ejemplo, de información y asistencia al cliente. ¿Qué herramientas pueden sernos de utilidad en nuestra tarea?

### 1.- Una correcta información al cliente.

Existen circunstancias propias de determinados destinos que no está en nuestra mano poder evitar y que pueden resultar desagradables o molestas para nuestros clientes. El cliente, sin embargo, no encaja estas situaciones de la misma manera si ya está advertido antes de su salida de viaje que si la situación le encuentra desprevenido. Por ejemplo, si tenemos que vender un vuelo con un tiempo de conexión muy justo y que en un porcentaje alto de ocasiones hace que el cliente pierda el enlace, pero no hay otra alternativa, el cliente debe conocerlo y recibir las instrucciones necesarias para manejar la situación.

Evidentemente es imposible transmitir anticipadamente al cliente la totalidad de las eventualidades que pueden producirse en el proceso de prestación sucesiva de servicios aparentemente sencillos, pero que, interrelacionados como están en tiempos y destinos, terminan configurando un producto complejo.

Sobre el papel, si todo sale a la perfección puede dar lugar a la percepción de que todo se trata de un proceso simple y correctamente prestado, cuando concurre el 100% de fortuna y el 0% de incidencias, dando una sensación de lógicanatural que no es necesario valorar, ya que responde a las expectativas del cliente. Sin embargo, es en este punto, cuando falla un eslabón de la cadena, cuando la agencia debe de tener unas alternativas lógicas, que, explicadas, permitan mantener el clima de confianza y la tranquilidad de que las eventuales adaptaciones están razonablemente previstas y planificadas para ofrecer la mejor solución posible, es decir, mantener el principio de confianza que debe de presidir la relación de organizador y cliente. Si esto se consigue, estaría neutralizada una parte muy importante de la decepción y frustración del cliente y de su eventual reclamación airada, y, posiblemente belicosa.



## Varias entidades ponen en marcha el observatorio del Turismo Emisor

El Sector Turístico ya dispone de un observatorio. **Impulsado por ReiniziaT** en colaboración con UNAV y empresas de primer nivel, realizará **dos estudios al año** sobre el emisor español. Se basará en encuestas a agentes de viajes de España y turistas nacionales.



### Recabará la opinión de 1.000 agentes de viajes de España

Instituciones punteras vinculadas a la industria turística se alían para poner en marcha el Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), primer instrumento de seguimiento y monitorización. Se trata de un proyecto pionero en España con el que sus impulsores pretenden, de manera rigurosa y continuada, **aportar un mayor conocimiento sobre el apartado emisor.**

Su cometido será ofrecer una visión de lo que ocurre cada temporada y de los cambios que se van produciendo en la industria turística, desde el punto de vista del profesional del viaje y del viajero español. Para lograrlo, llevará a cabo dos estudios de mercado con carácter anual (verano e invierno), coincidiendo ambos con las épocas de mayor actividad, contando en cada una de estas oleadas con la opinión de **más de 1.000 turistas nacionales y 1.000 agentes de viajes.**

### Mejora de la competitividad empresarial

ReiniziaT, firma promotora del proyecto, cuenta con la colaboración de empresas y entidades de la talla de Amadeus, Beroni, Viajes Carrefour, Iberia, Movelia, Renfe-SNCF y la Unión de Agencias de Viajes (UNAV). En palabras de su socio fundador, Marcos Franco, "hay mucho estudio turístico, pero poca información desde el punto de vista del viajero español y de la agencia de viajes". **"Nuestra intención es cubrir ese hueco** y contribuir así a mejorar la competitividad de las empresas del Sector", añade.

En la presentación, en la que han participado representantes de las empresas mencionadas, el presidente de UNAV, Carlos Garrido, se ha referido a la **importancia de "conocer cuáles son los hábitos de nuestros clientes** y saber cuál es su evolución". Por su parte, el director general de Amadeus España, Fernando Cuesta, incide en que "lo relevante es el conocimiento, y este proyecto lo pone en valor".

## **Disconformidad de AVIBA y UNAV con la 'intromisión' de ACAVE en Baleares y Madrid**



La Agrupación Empresarial de Agencias de Viaje de Baleares (AVIBA) y la Unión de Agencias de Viajes (UNAV) muestran abiertamente su disconformidad con los planes de expansión de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE), que acaba de crear un comité de trabajo en Baleares.

En declaraciones a NEXOTUR, el presidente de la primera, Toni Abrines, ha lamentado la decisión, argumentando que "carece de toda lógica que una Asociación, dentro de una Confederación como es CEAU, nos intente quitar terreno".

En su opinión, "siendo la nuestra una Agrupación sin ánimo de lucro, nos genera sorpresa que ACAVE busque hacerse partícipe de los problemas que tenemos en Baleares". "Los conocemos nosotros, no una Organización de Cataluña", subraya Abrines, quien recuerda que cuentan con "130 asociados", entre los que figuran empresas de la talla de B thetravelbrand. También remarca que desde su nacimiento en el año 1977, AVIBA ha jugado un papel fundamental, actuando como un "eficaz altavoz" con el único propósito de que "las agencias de viajes, con independencia de su tamaño, sean escuchadas tanto por entidades públicas como privada".

Por su parte, el presidente de UNAV, José Luis Prieto, entiende que "la apertura de un comité de trabajo en Baleares no es sino un paso más en lo que el propio presidente de ACAVE ya definió, con motivo de la apertura de su delegación en Madrid, como un ambicioso plan de expansión en el resto de España". "A simple vista, parece claro que se trata de una intromisión que, sin lugar a dudas, debería arbitrar la Confederación", reclama.

En este sentido, explica que "si el espíritu fundacional de CEAU es, precisamente, el de coordinar las Federaciones y Asociaciones territoriales, parece lógico que, en situaciones como ésta, debería exigirse un cierto

cumplimiento de las normas y el espíritu de CEAU, más allá de la propia ética, cuestión muy personal y que a nadie puede exigírsele si no brota de sí mismo". Como conclusión, Prieto, afirma "comprender el malestar de AVIBA, pues repito, esta actuación de la Asociación catalana ya la vivimos en Madrid".



### **NUEVO CONSEJO DIRECTIVO DE UNAV/UMAV**

**PRESIDENTE.- D. CARLOS GARRIDO DE LA CIERVA**

**PRESIDENTE DE HONOR.- D. JOSE LUIS PRIETO OTERO**

**VICEPRESIDENTE EJECUTIVO.- D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ**

**SECRETARIA.- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> DOLORES SERRANO**

**TESORERA.- D<sup>a</sup> ANA ROMERO MUÑOZ**

#### **CONSEJEROS.-**

**D. AMUDA GOUELI**

**D<sup>a</sup> ANA DE ANTA PRIETO**

**D. DAVID VILLARINO**

**D. FERNANDO LUCINI**

**D. FERNANDO SANCHEZ DOCTOR**

**D. IVÁN MÉNDEZ TORRUBIAS**

**D. JAVIER DE FRÍAS DÍAZ**

**D. JORGE ZAMORA**

**D. MANUEL DE LA ROSA**

**D. MANUEL SOLANS ESCARIO**

**D. SANTIAGO VALLEJO SÁNCHEZ-MONGE**

**D. VICENTE GARCIA DÍAZ**

**D. ANTONIO CAÑO DORADO**

#### **ASESORES.-**

**D. JOSE LUIS GARCIA LOZANO**

**D. RAMÓN BUENDÍA PERONA**

UNAV LEGAL



Deiurem

**EL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA DETERMINA QUE UNA HUELGA ILEGAL DE TRABAJADORES TAMBIÉN DA DERECHO A INDEMNIZACIÓN A LOS PASAJEROS AFECTADOS**



El **Reglamento 261/04** de la Unión Europea establece que los pasajeros afectados por las cancelaciones o grandes retrasos de sus vuelos deben ser **indemnizados** por las compañías aéreas si se dan determinadas circunstancias.

No existe, en cambio, obligación de indemnizar en el caso de que dichas cancelaciones o retrasos vengan derivados de “**circunstancias extraordinarias**”.

Recientemente se ha planteado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea si considera que una huelga de trabajadores “**encubierta**” o “**ilegal**” puede dar derecho a indemnización a los pasajeros o por el contrario esta situación quedaría encuadrada dentro de las “**circunstancias extraordinarias**” que excluyen el derecho a indemnización.

El TJUE ha determinado que este tipo de situaciones en concreto no permiten a las aerolíneas eximirse del pago de la indemnización correspondiente a los pasajeros.

El equipo Jurídico de Unav Legal / Deiurem, se pone a su disposición para cualquier información o asesoramiento ante aquellas incidencias que se puedan presentar a sus clientes en el transcurso de sus viajes. No duden en ponerse en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico [asociación@unav.ws](mailto:asociación@unav.ws)



## Cumplimiento PCI DSS



Como sabes desde el pasado 1 de marzo de 2018 es obligatorio el cumplimiento de la normativa PCI DSS para poder pagar el BSP con tarjeta de crédito; por ello, le adjunto comunicado de IATA en el que informa de los pasos a seguir para bien acreditar su cumplimiento o para enviar la “Autodeclaración” en caso de agencias que no procesen transacciones mediante tarjetas de crédito. Aunque las instrucciones han sido enviadas en inglés, es un proceso sencillo, que a continuación le resumo:

Cuando el agente de viajes reciba un email de IATA notificándole que ha sido creado un nuevo caso en el portal IATA para que pruebe que su Agencia cumple los estándares PCI DSS o que ha decidido no usar la tarjeta de crédito como medio de pago, tendrá que seguir los siguientes 4 pasos:

1.- Ir al portal IATA y cargar sus credenciales:

<https://unav.zerorisk.io/signup/plans>

2.- Ir al caso que lleve el tema “PCI DSS Compliant”.

3.- Hacer click en “Attach File”.

4.- Hacer Click en “Choose File” y anexar una copia del certificado PCI DSS o de la Autodeclaración de su agencia, que le adjunto tanto en inglés como en castellano (Le recuerdo que una vez remitida esta Autodeclaración IATA no solicitará el cumplimiento de la certificación PCI DSS, pero la Agencia no podrá pagar con tarjeta de crédito).

UNAV ha alcanzado un acuerdo con la empresa ADVANTIO para ayudar a las Agencias a cumplir esta normativa para cualquier aclaración ponerse en contacto con Secretaria UNAV.



Manuel Fernández, 'Regional Sales' ADVANTIO

23 de marzo de 2018

**Crecen los viajeros y las pernoctaciones en términos interanuales, por encima del conjunto de España**

Los **viajeros** alojados en febrero en los establecimientos hoteleros de la Ciudad fueron 724.342, de los que 394.477, el 54,5%, eran residentes en nuestro país y 329.865, el 45,5%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.420.515, de las que 665.940, el 46,9%, correspondieron a residentes en España y 754.575, el 53,1%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros se mantiene igual que hace un año, mientras que la de sus pernoctaciones aumenta en 0,3 puntos.

**Turismo hotelero**

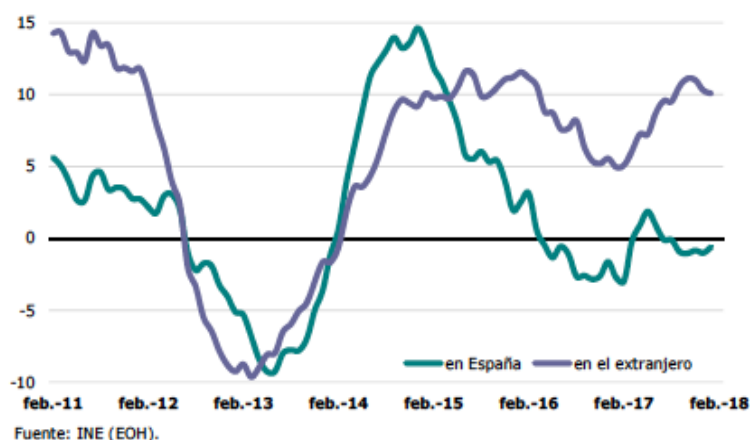
	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
<b>Ciudad de Madrid</b>	724.342	4,3	1.420.515	3,1
<b>Comunidad de Madrid</b>	909.603	2,5	1.734.016	2,5
<b>España</b>	5.820.814	2,3	16.511.496	1,0

Fuente: INE (EOH).

En comparación **interanual** los viajeros se han elevado un 4,3%, lo que equivale a una variación 2,2 puntos mayor que la del pasado mes, de manera que los residentes en España han aumentado un 4,4% y los llegados de fuera dos décimas menos. Las pernoctaciones han crecido un 3,1%, por tanto 1,1 puntos menos que en enero, correspondiendo un crecimiento del 2,4% al turismo nacional y del 3,6% al llegado del exterior de España. La variación de las pernoctaciones se sitúa 2,1 puntos por encima del conjunto de España.

En términos acumulados de los últimos doce meses, los viajeros han experimentado un ascenso del 2,6% respecto del año anterior, tres décimas por encima del pasado mes, correspondiendo un descenso del 2,2% a los turistas nacionales y un aumento del 7,2% a los de fuera de España. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 5,6% en ese mismo periodo, igual que en enero, correspondiendo un retroceso del 0,6% a las originadas en el interior y un ascenso del 10,1% a las de fuera. Permanece relativamente estabilizada la evolución de la demanda turística nacional en términos anualizados, manteniéndose la demanda exterior claramente por encima de la interior, esta última en niveles ligeramente negativos.

### Pernoctaciones según residencia (% variación media anual)



La **estancia media** se situó en 1,96 noches por viajero, 1,69 en el caso de los nacionales y 2,29 en el de los extranjeros. El promedio general disminuye en 0,02 noches respecto de hace un año, correspondiendo un descenso de 0,03 a los residentes y de 0,01 a los no residentes.

Por lo que respecta al turismo residente, los mayores incrementos de las pernoctaciones respecto de hace un año corresponden a Ceuta y Melilla (ambos orígenes tradicionalmente poco significativos), seguidas estas dos ciudades de Aragón y Baleares. Por otra parte, los mayores descensos se deben a Canarias y Extremadura. De las cuatro comunidades más significativas, Comunidad Valenciana y Cataluña registran ascensos, al contrario que Andalucía y Madrid.

#### Turismo nacional

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	62.337	15,8	-7,1	107.950	16,2	-11,1
Aragón	11.647	3,0	29,3	18.608	2,8	33,2
Asturias	12.457	3,2	-0,2	20.799	3,1	-6,0
Baleares	12.342	3,1	22,3	22.188	3,3	28,0
Canarias	14.948	3,8	-13,3	30.719	4,6	-21,6
Cantabria	8.712	2,2	18,8	14.336	2,2	17,9
Castilla y León	20.876	5,3	7,5	30.985	4,7	3,4
Castilla-La Mancha	12.592	3,2	-0,4	17.892	2,7	-16,2
Cataluña	54.434	13,8	7,4	89.139	13,4	8,2
Comunidad Valenciana	38.050	9,6	15,8	58.421	8,8	11,8
Extremadura	12.040	3,1	32,3	18.337	2,8	24,0
Galicia	18.424	4,7	-3,6	38.505	5,8	10,4
Madrid	60.771	15,4	-10,1	107.408	16,1	-6,5
Murcia	13.601	3,4	18,6	21.069	3,2	12,7
Navarra	6.856	1,7	20,9	11.179	1,7	21,1
País Vasco	24.219	6,1	16,8	41.762	6,3	15,5
Rioja (La)	3.716	0,9	-2,7	5.967	0,9	-2,2
Ceuta	3.598	0,9	292,4	6.513	1,0	262,6
Melilla	2.856	0,7	279,3	4.162	0,6	200,5
<b>Total</b>	<b>394.477</b>	<b>100,0</b>	<b>4,4</b>	<b>665.940</b>	<b>100,0</b>	<b>2,4</b>

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, del grupo de los principales países los que más incrementan las pernотaciones respecto de febrero del pasado año son China, que lo hace de manera destacada, Países Bajos y Rusia. En sentido contrario se sitúan Italia, Japón y México. Son también significativos los incrementos de las pernотaciones desde África y desde resto de Europa y del mundo, al contrario de lo que ocurre con las del resto del continente americano, que descienden ligeramente.

#### Turismo extranjero

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernотaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	26.340	8,0	0,0	65.564	8,7	4,2
Italia	24.690	7,5	-19,5	53.903	7,1	-20,9
Reino Unido	25.609	7,8	-1,4	56.647	7,5	-0,6
Francia	27.173	8,2	18,2	53.464	7,1	5,1
Alemania	17.200	5,2	12,1	36.240	4,8	8,0
Argentina	12.006	3,6	1,0	28.174	3,7	-9,6
México	6.598	2,0	-3,4	15.160	2,0	-10,7
Portugal	14.248	4,3	-6,3	27.784	3,7	-5,1
Brasil	9.380	2,8	-5,6	23.526	3,1	-9,4
China	16.307	4,9	74,5	32.091	4,3	69,2
Países Bajos	8.758	2,7	43,7	16.935	2,2	24,2
Japón	7.176	2,2	-27,4	15.039	2,0	-17,9
Rusia	5.369	1,6	4,2	14.254	1,9	17,7
Bélgica	5.656	1,7	4,9	11.472	1,5	-0,4
Suiza*	6.077	1,8	12,9	12.525	1,7	15,4
Resto de Europa	40.822	12,4	12,2	99.339	13,2	9,4
Resto de América	34.992	10,6	-7,1	88.932	11,8	-1,3
África	7.372	2,2	20,4	26.854	3,6	77,6
Resto del mundo	34.090	10,3	13,6	76.673	10,2	8,4
<b>Total</b>	<b>329.865</b>	<b>100,0</b>	<b>4,2</b>	<b>754.575</b>	<b>100,0</b>	<b>3,6</b>

Fuente: INE (EOH). \*Incluye Liechtenstein. Países ordenados según volumen de pernотaciones en 2017.

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en febrero alcanzaban 770, lo que supone 37 menos que hace un año. Por su parte, las plazas disponibles aumentaron un 0,6%, hasta 83.773. El grado de ocupación por plazas se situó en el 60,2%, 1,5 puntos por encima de febrero del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 75,8%, 2,6 puntos también por encima de igual periodo.

Los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad ascendían a 11.856, un 0,8% menos que hace un año, variación no obstante 1,1 puntos superior a la de enero. En términos medios anuales, la variación interanual se sitúa en el 4,4%, siete décimas por debajo de un mes antes, desacelerando de nuevo su ritmo de crecimiento.

## Nuevos asociados UNAV

### Agencias de Viajes

Viajes Lintur

 **MisterFly**



¿Viaje con la familia? ¿Con las amigas de la carrera?  
¿Con los primos de Murcia?

**¡PRUEBA EL PAGO EN!**  
RESERVA tus vacaciones desde YA págalas a plazos\*

**DESCUBRE MÁS**

\*Pago en 3 o 4 plazos con Fly's Pay Only

### Tour Operadores

**W2M**  
**WORLD2meet**  
DYNAMIC TRAVEL PARTNER

**PLEASED 2 MEET YOU!**

Haz lo que te gusta y hazlo a menudo. Todas las emociones son bonitas. Abre tu mente, brazos y corazón a nuevas experiencias y personas, nuestras diferencias nos unen. Pregunta a la persona que tienes al lado cuál es su pasión, y comparte tus sueños con ella. Viaja a menudo, perderte te ayudará a encontrarte. Algunas oportunidades solo se dan una vez, aprovéchalas. La vida se basa en la gente a la que conoces, así como de las cosas que creas con su ayuda, así que empieza a crear. La vida es corta. Vive tus sueños y comparte tus pasiones. Este es el mundo que te queda por conocer. **This is your world 2 meet.**



## Nuevos asociados UNAV

### Adheridos



*Queremos poner de relieve las ventajas de nuestra solución de coche para las empresas de viajes.*

### OFICINA DE TURISMO DE COSTA DE MARFIL



# reinizia<sup>T</sup>



## 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.

## ÚNETEA 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 e IGIC (REAV)

Suministro Inmediato de Información del IVA



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



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



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

Captura reservas de GDS

Captura datos de sistemas de reservas de proveedores

Exportación vuelos PRISM Xport Corporate

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



Sms

Envío de mensajes a móviles desde las aplicaciones Orbis



Reclama

Información de vuelos susceptibles de reclamación



Seguros

Venta de seguros integrada con las aplicaciones Orbis



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