

Contenido:

Número especial Newsletter sobre los seminarios *online* llevados a cabo por UNAV en el mes de mayo 2020 durante la crisis sanitaria por el COVID-19

Notas de prensa realizadas por **TASK ONE**

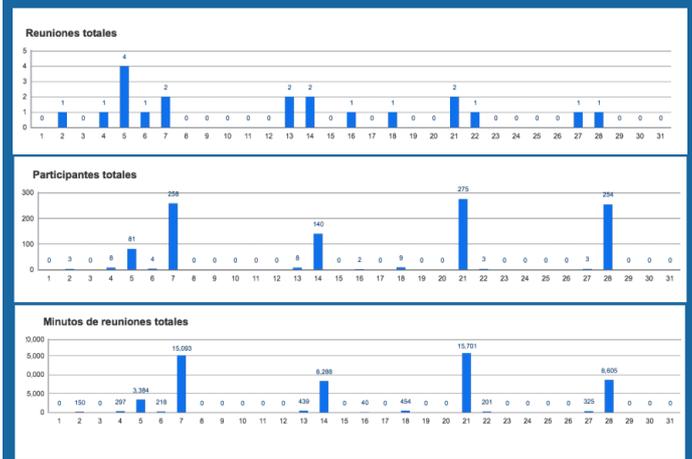
UNAV ha realizado seis seminarios *online* en mayo superando el millar de asistentes totales

- LA AGENCIA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, TASK ONE HA ELABORADO UNAS GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS DE LAS PONENCIAS ORGANIZADAS POR UNAV EN EL MES DE MAYO Y EL IMPACTO QUE DE ELLO SE HA GENERADO. CON UNA GRAN PARTICIPACIÓN DE ASISTENTES, LA ASOCIACIÓN SIGUE TRABAJANDO PARA BRINDAR EL MEJOR SERVICIO A LAS AGENCIAS Y GUIAR AQUELLAS QUE LO NECESITEN EN ESTA EXTRAORDINARIA SITUACIÓN.

DATOS MAYO 2020

- Número total de seminarios digitales: **06**
- Número total de minutos de duración: **658**
- Número total de ponentes/intervinientes: **29**
- Número total de asistentes: **1.133**

DATOS MAYO 2020 DETALLE ESTADÍSTICO



Informe de resultados de las acciones realizadas en redes sociales de UNAV 2020

- **LA UNIÓN DE AGENCIA DE VIAJES REGISTRA FANTÁSTICOS RESULTADOS EN LAS REDES SOCIALES DONDE TIENE PRESENCIA, FACEBOOK Y LINKEDIN, CONSECUENCIA DE LA GRAN LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORAMIENTO QUE SE HA REALIZADO DURANTE LA PANDEMIA.**

Crecimiento de la comunidad

Unav Agencias de Viajes

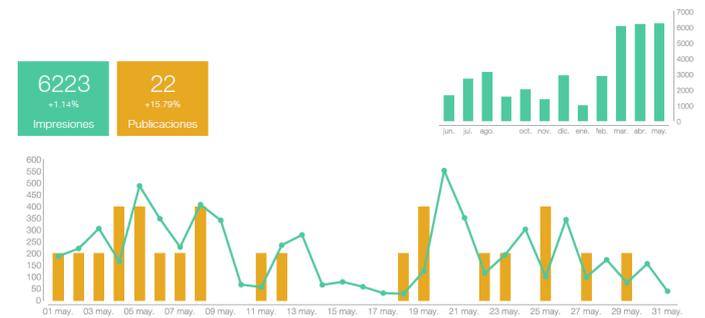


01 May. - 31 May.



Alcance de la página

Unav Agencias de Viajes

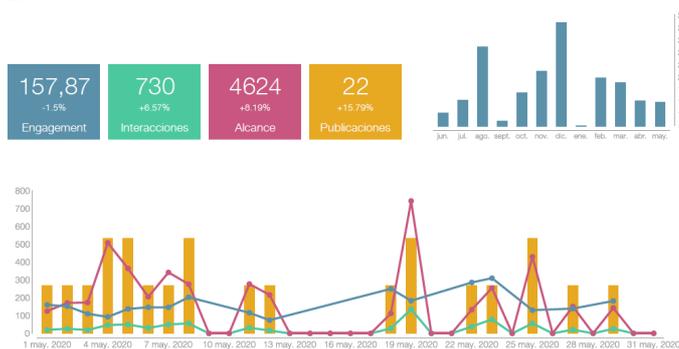


01 May. - 31 May.



Publicaciones

Unav Agencias de Viajes

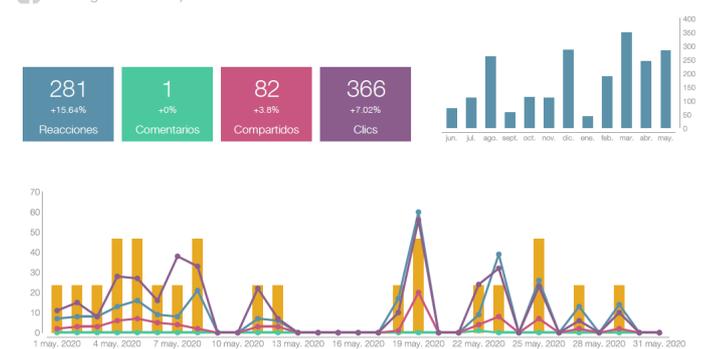


01 May. - 31 May.



Interacciones

Unav Agencias de Viajes



01 May. - 31 May.



Informe elaborado por Kankei Media

Roberto Sensi, director de Polvani Tours, para La Vanguardia: “Claves del golpe de la Covid-19 al turismo”

- LA AGENCIA POLVANI TOURS LLEVA OPERANDO DESDE 1949 Y FORMA PARTE DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DESDE LOS COMIENZOS DE LA ASOCIACIÓN.
- ROBERTO SENSI OCUPA EL CARGO DE DIRECTOR DE LA COMPAÑÍA DESDE 2015

Sin duda, el turismo se encuentra en una situación crítica, en la que los mecanismos de adaptación y la velocidad de reacción de empresas y organismos oficiales serán decisivos para su supervivencia.

Durante el ciclo de recuperación se están teniendo que elaborar y adoptar medidas y protocolos temporales. Pero también habrá medidas y protocolos que llegarán para quedarse.

Ya se puede empezar a entrever en qué consistirán estas medidas e igual que sucedió después de los atentados del 11 de Septiembre, puertos, controles de aduanas internacionales, equipajes, disposición de pasajeros y una infinidad de elementos, cambiarán para siempre.

“También se verá un distanciamiento mayor entre el turismo de grupo y el turismo individual o familiar, donde sin duda aumentará la diferencia que ya existía entre ambos”

En este sentido, el turismo individual, de pequeños grupos y de familias que se realiza en privado, tendrá mayor flexibilidad y facilidad de adaptación que el turismo de grupos.

Será necesaria la aparición de nuevos “sellos de confianza” de los que podrán presumir hoteles, compañías aéreas y otros proveedores de servicios, para garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias y proporcionar mayor confianza a los pasajeros.

La sensación de incertidumbre será constante. Y se deberá convivir con ella durante los próximos años, en los que se tendrá que vivir el “día a día”, en constante evolución y cambio de las estrategias a medio y largo plazo.

En muchas ocasiones el turismo se ha visto afectado y golpeado por diversos fenómenos. Podemos recordar casos de desastres naturales como tsunamis o terremotos, sucedidos en Tailandia o México. También por casos de guerras o conflictos sociales, como el en Egipto o algunos países de medio oriente.

Este tipo de situaciones han puesto en cuestión el turismo de manera decisiva durante temporadas enteras.

“En estos casos, los organismos internacionales y los entes de turismo más importantes del mundo (OMT, UNWTO, etc.) trabajan en conjunto con los gobiernos locales para relanzar el turismo en las zonas afectadas”

En el caso de la Covid-19 ocurre exactamente lo mismo. Se deberán aunar fuerzas y definir bien las campañas para enfrentar la situación, como si de un desastre natural o una guerra se tratara.

Poniendo el foco en la misma dirección que para revivir una zona devastada por un desastre natural,

En esta campaña de relanzamiento del turismo, tendrá un papel fundamental la lucha contra el miedo y la concienciación sobre higiene, protocolos y normativas sanitarias.

A nivel de empleo, cientos de miles de personas se verán, de manera inevitable, en una situación de cambio a nivel laboral. Miles de empresas van a tener que reestructurar sus plantillas de forma permanente. Otras muchas no van a soportar el golpe.

Pero, por otro lado, nacerán nuevos perfiles profesionales en el sector que tendrán que ser cubiertos. Quizá sea ahora más que nunca, el momento de especializarse a nivel formativo.

“De la misma manera, una de las medidas que deberán implantar los gobiernos será la de favorecer las jubilaciones en el sector”

Solamente si pensamos en todas las personas que estén cercanas a la edad de jubilación y, además, sean consideradas “de riesgo”, tendremos un gran número de personas que no podrán afrontar este período. Y tanto para las empresas como para ellas, este será un apoyo necesario.

Muchas otras personas deberán analizar muy detenidamente su situación laboral y seguramente cambiar de sector.

En vista de los próximos tres años, no se espera que las empresas turísticas puedan volver a ocupar el número de personas que ocupaban a principios de 2020.

Sobre todo en lo que se refiere a los puestos de operativa turística, porque sí que tendrán que reforzar mucho todo lo que esté relacionado con higiene, limpieza y medidas de prevención.

El sector debe evolucionar, no cabe la menor duda. Incluso debe aprender a morir y volver a nacer. Y debe aprender a nacer en distintas formas”

Una forma de turismo que todavía no hemos visto nacer como tal, es la del turismo digital entendido como viajes virtuales. Pero seguro que pronto las grandes mentes pondrán también foco en este sector.

Se crearán nuevas maneras de viajar sin desplazarse, de experimentar sensaciones que involucren a más sentidos, como el olfato o el tacto, que nos permitan viajar desde casa o desde una sala de cine, en la que incluso se pueda sentir la lluvia tropical, la brisa del mar mediterráneo o el calor del desierto del Sahara.

Ya hemos tenido grandes avances en el Marketing Sensorial y no hay duda de que los habrá también en este campo.

De cualquier manera, la única opción que tiene el sector es enfrentar de cara lo que le espera y reinventarse más que nunca.

AGENCIAS ASOCIADAS

- ACUAREL
- ARENA
- ARIST
- ATENE
- BADAJOZ
- BOOKLYN BO
- ENDEAVOR MARATONE
- CAMP
- CAT
- CELLAR TASTING
- CEM
- CENTRAL DE VACACIONE
- CENTURY INCOMIN
- CHARMED BY SPAI
- CIFA-CENTRAL IBERICA D
- FAMILIA
- COSTA CRUCERO
- CRUCEMAR CRUCERO
- DEL UNO AL OTRO CONFÍ
- DESTINI
- DOLPHINS TRAVE
- EC
- DYNAMIC TOUR
- EL CORTE INGLE
- EUROPA MUND
- VACACIONE
- EXCELSIO
- FRONTI
- GESTORA DE VIAJES
- NEGOCIO
- GLOBAL COMPASS SPAI
- GOLFSPAIN TOUR
- GRUPO AIRME
- GRUPO CARREFOUR VIAJE
- GRUPO DIT GESTIÓ
- GRUPO EXPERTRAVE
- GRUPO STAR VIAJE
- HÉLIO
- HI TRAVE
- HIMALAY
- INCENTIVOS KARISM
- INTERNATIONAL ONLIN
- TRAVEL AGENC
- INTERNATIONAL QUETZA
- JTB VIAJES SPAI
- LINTUR VIAJE
- MADE FOR SPAI
- MAPA TOUR
- MARFA TRAVE
- MARLY CAMIN
- MAYORISTA D
- VIAJES/SPECIAL TOUR
- MCI SPAIN EVENT
- SERVICE
- MILLAN TRAVE
- MTZ, DESTINATIO
- MANAGEMENT COMPAN
- MUNDIPLA
- MUNDO AMIG
- N.L. VIAJE

“Los jueves de UNAV”, una iniciativa dirigida a los profesionales de las agencias

- **LA UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES HA ORGANIZADO NUEVOS SEMINARIOS ONLINE DADO EL ÉXITO DE LOS ANTERIORES**
- **MARÍA DOLORES SERRANO, RESPONSABLE DE LA ASESORÍA JURÍDICA UNAV LEGAL DEIUREM, ANUNCIÓ NUEVAS SESIONES GRACIAS AL GRAN SEGUIMIENTO DE LA CHARLA SOBRE EL SISTEMA DE BONOS**



Dado el interés que están despertando estos seminarios online, M^a Dolores Serrano anunció nuevas sesiones informativas dirigidas a los profesionales de las agencias, amparadas bajo el epígrafe "Los jueves de UNAV", entre ellas una dedicada específicamente al sistema de bonos, que al igual que en las anteriores contará con

la participación de asesores expertos, entre ellos Pascual Martínez Espín, catedrático de Derecho e Investigador del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha.

"Con estas jornadas digitales intentamos aportar algo de luz a la situación de incertidumbre que vivimos los profesionales de la agencias, pues a pesar de nuestro deseo de abrir lo antes posible y restablece la normalidad en nuestros negocios, nos encontramos objetivamente con muchas dificultades y un panorama no demasiado alentador a día de hoy.

Con todo, es importante disponer de la máxima información y prepararnos para alcanzar nuestro objetivo, que es volver prestar servicio a nuestros clientes, hacerlo con las máximas garantías y, en definitiva, sacar adelante nuestros negocios, pues nuestro canal, hasta que se desató la pandemia, daba empleo a cerca de 70.000 profesionales. Y hemos de luchar por todos los medios para defender todos y cada uno de esos puestos de trabajo ", asegura José Luis Méndez.

AGENCIAS ASOCIADAS

- ACUARELA
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEC
- BADAJOS
- BOOKLYN BOY
- ENDEAVOR MARATONES
- CAMPA
- CATA
- CELLAR TASTINGS
- CEMO
- CENTRAL DE VACACIONES
- CENTURY INCOMING
- CHARMED BY SPAIN
- CIFA-CENTRAL IBERICA DE
- FAMILIAS
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFÍN
- DESTINIA
- DOLPHINS TRAVEL
- ECCO
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO
- VACACIONES
- EXCELSIOR
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y
- NEGOCIOS
- GLOBAL COMPASS SPAIN
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTIÓN
- GRUPO EXPERTRAVEL
- GRUPO STAR VIAJES
- HÉLICE
- HI TRAVEL
- HIMALAYA
- INCENTIVOS KARISMA
- INTERNATIONAL ONLINE
- TRAVEL AGENCY
- INTERNATIONAL QUETZAL
- JTB VIAJES SPAIN
- LINTUR VIAJES
- MADE FOR SPAIN
- MAPA TOURS
- MARFA TRAVEL
- MARLY CAMINO
- MAYORISTA DE
- VIAJES/SPECIAL TOURS
- MCI SPAIN EVENTS
- SERVICES
- MILLAN TRAVEL
- MTZ, DESTINATION
- MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN
- MUNDO AMIGO
- N.L. VIAJES

Seminario día 5 de mayo: “COVID-19: ¿Y ahora, qué? ¿Medidas de ámbito laboral? ¿Concursal? Una visión actualizada”

- **UNAV TRATA DE PREPARAR EL CAMINO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES HACIA LA NUEVA NORMALIDAD**
- **EL SEMINARIO ONLINE TRATA DE ACERCAR LAS ÚLTIMAS NOVEDADES EN MATERIA SOCIO-LABORAL Y PARA ANTICIPARSE A LOS ESCENARIOS DE FUTURO**
- **LOS EXPERTOS RECOMIENDAN A LAS AGENCIAS AVANZAR UN MAPA DE RIESGOS Y UN PLAN DE CONTINGENCIA DE CARA AL FUTURO**
- **TAMBIÉN ACONSEJAN MANTENER UNA PLANIFICACIÓN FINANCIERA "PREVENTIVA Y PREVISORA" ANTE LOS ESCENARIOS FUTUROS**



La Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) continúa con su programa de trabajo para tratar de ayudar a los profesionales de las agencias en esta etapa de incertidumbre. Y lo hace nuevamente a través de su plan de seminarios web, que en su segunda sesión ha tratado de actualizar las novedades legislativas decretadas por el Gobierno en las últimas semanas.

Para ello, y al igual que en las anteriores charlas digitales, ha contado con la colaboración de sendos especialistas del despacho de abogados DWF-RCD, Jonathan Gil y Bernard Afonso, quienes han participado junto a José Luis Méndez, presidente de UNAV, y M^a Dolores Serrano, responsable de la asesoría legal de UNAV-Deiurem, es esta sesión informativa online.

Jonathan Gil, socio del área laboral de la firma, explicó las últimas novedades puestas en marcha por el Gobierno, con especial atención en lo relativo a los ERTes tanto de fuerza mayor (en principio vigentes hasta que perdure el estado de alarma) como por causas productivas (que tendrían un mayor recorrido), de ahí la importancia --aseguró Gil-- del debate abierto en el contexto político ante la posibilidad de que se levante el estado de

También hizo referencia a los cambios habidos tras la actualización del decreto 15/2020 de 21 de abril en materia laboral, en lo referido al teletrabajo, que ha sido prorrogado tres meses más (“siempre que sea posible”) o a las prestaciones por desempleo en los casos de trabajadores fijos discontinuos.

Bernard Afonso, por su parte, ha recomendado a los asistentes el mantenimiento de una planificación “preventiva y previsoras” de los diferentes escenarios planteados, avanzar en la creación de un mapa de riesgos y de un plan de contingencia de cara al futuro.

Seminario día 7 de mayo: “Los bonos, ¿la panacea o un alivio transitorio?”

- **UNAV CELEBRÓ UNA CHARLA DIGITAL PARA ANALIZAR EN PROFUNDIDAD EL REAL DECRETO LEY 11/2020 DE 31 DE MARZO, CON EL TÍTULO “LOS BONOS, ¿LA PANACEA O UN ALIVIO TRANSITORIO?”**
- **SEGÚN PASCUAL MARTÍNEZ, CATEDRÁTICO DE DERECHO CIVIL Y EXPERTO EN CONSUMO, LAS PÓLIZAS DE CAUCIÓN GARANTIZAN LA EJECUCIÓN DEL BONO SUSTITUTORIO “CON LAS MISMAS GARANTÍAS QUE EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO SUSTITUIDO”**
- **EN EL CASO DE SERVICIOS SUELTOS (HOTELES, AVIONES...), EL CONSUMIDOR TENDRÁ DERECHO A DESISTIR DEL CONTRATO Y AL REEMBOLSO ÍNTEGRO DEL DINERO EN EL PLAZO DE 14 DÍAS, TRAS UN PLAZO DE 60 DÍAS PARA LA NEGOCIACIÓN**
- **M^a DOLORES SERRANO, RESPONSABLE UNAV LEGAL/DEIUREM, ASEGURA QUE SI EL CLIENTE NO ACEPTA EL BONO DE LA LÍNEA AÉREA, “PERSISTE LA OBLIGACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE PROCEDER AL REEMBOLSO”**

UNAV celebró una charla digital para analizar en profundidad el contenido del Real Decreto Ley 11/2020 de 31 de marzo, con el título “Los bonos, ¿la panacea o un alivio transitorio”, en el que participaron José Luis Méndez, presidente de UNAV; Pascual Martínez Espín, catedrático de Derecho Civil e Investigador del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha; y María Dolores Serrano, responsable de la Asesoría UNAV LEGAL/DEIUREM. El seminario congregó a cerca de 200 asistentes.

En su intervención, Martínez Espín analizó la incidencia de la pandemia en los contratos de viajes, con especial referencia a los bonos. Así, en caso de cancelación del viaje a causa del Covid-19, “el organizador o minorista podrá entregar al consumidor bonos de viaje con una validez de un año desde la finalización del estado de alarma, salvo que la agencia hubiese recibido el pago del proveedor del servicio”.

Otra idea destacada por el catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla La Mancha fue que las pólizas de caución garantizan la ejecución del bono sustitutorio “con las mismas garantías que el contrato de viaje combinado sustituido”, indicó.

También explicó que, en el caso de servicios sueltos (hoteles, aviones...), “el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato y al reembolso íntegro del dinero en el plazo de 14 días, tras un plazo de 60 días para la negociación.

Martínez Espín subrayó también que los seguros de cancelación de viajes “suelen excluir de su cobertura las pandemias en el país

Respecto al tema de los alquileres, el investigador del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha, recordó que los arrendatarios, ya sean autónomos o pymes, que contraten con un gran tenedor “tienen derecho a una moratoria arrendaticia por un máximo de 4 mensualidades, fraccionadas durante un máximo de 2 años. En el resto de contratos de arrendamiento, dijo, la moratoria queda a voluntad del propietario.

M^a Dolores Serrano, por su parte, centró su exposición en las incidencias originadas en la relación de las agencias con sus proveedores, entre los que se incluyen las compañías aéreas.

Así, en el caso de cancelaciones por parte de transportistas aéreos, de vuelos sujetos al Reglamento 261/2004, la responsable de la Asesoría UNAV LEGAL/DEIUREM, indicó que, si el cliente no acepta el bono de la línea aérea, “persiste la obligación de la compañía de proceder al reembolso”.

“La aceptación por parte de los clientes de bonos relativos a viajes combinados, emitidos en base al Real Decreto Ley 11/2020 y siempre y cuando se cumplan las condiciones recogidas en el texto legal, no es facultativa, sino obligatoria para el cliente”.

José Luis Méndez, presidente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes, por último, además de agradecer la asistencia a los casi dos centenares de participantes, subrayó el interés que han despertado estas sesiones digitales entre los profesionales de las agencias.

OLYMPIA MADRI
 PANAVISIÓ
 PANDORA TOUR
 POLITOUR
 POLVAN
 PRESTIGIO VIAJE
 PROVIA
 PRÓXIMO ORIENT
 RURALI
 RUTAS 10 EXPEDICIONES
 VIAJE
 RUSTICAE VIAJE
 SANANDE
 SAPPHIRE VIAJE
 SELAS
 SENDAS DE EUROP
 SERVIVUEL
 SET VIAJE
 SEVEN WORLDS EVENTS AN
 CONGRES
 SIMORG
 SOCIEDAD GEOGRÁFICA D
 LAS INDIA
 SPACE TRAVE
 SURLAN
 TAJ
 TAKSEE MOBILIT
 TOURMUNDIA
 TRABAX TURISM
 TRANSFRONTERA
 TRANSIBERIC
 TRAVELLING CONSULTANT
 TUMLARE CORPORATIO
 VERONIA TOUR
 VIAJABIE
 VIAJES DO
 VIAJES REUNIDO
 VIAJES SUDÓ
 WORLD 2 MEEET, SL
 ZAFIR
 ZAME

Seminario día 14 de mayo: “Los bonos, ¿la panacea o un alivio transitorio?” Preguntas y respuestas



En esta charla participaron José Luis Méndez, presidente de UNAV; Pascual Martínez Espín, catedrático de Derecho Civil e Investigador del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha; María Dolores Serrano, responsable de la Asesoría UNAV LEGAL/DEIUREM; y Katia Estace Gil, Executive Director Travel Aon. El seminario ha congregado a más de un centenar de asistentes

En su intervención, Martínez Espín ha remarcado los siguientes puntos:

- Las agencias de viajes deberán informar a los viajeros procedentes del extranjero de las medidas de cuarentena.
- El seguro de caución cubre las garantías de insolvencia y responsabilidad contractual, y sirve de respaldo financiero a los bonos entregados por las agencias de viajes. También contribuye a dicha garantía el seguro de responsabilidad civil.
- La obligación de reembolso de los gastos asociados a la cancelación del viaje, no comprende la devolución de la prima satisfecha por el seguro de cancelación.
- En caso de cancelación de viaje combinado, la agencia podrá ofrecer un bono, siempre que no haya recibido el pago del proveedor, y no exista seguro que cubra la fuerza mayor.

María Dolores Serrano, responsable de la Asesoría UNAV LEGAL/DEIUREM, por su parte, ha dicho que “el sistema de garantías al que están sometidas las agencias de viajes suponen un plus de seguridad para el viajero”. También ha resaltado que “los bonos han puesto sobre la mesa la importancia del sistema de garantías al que están sometidas las agencias de viajes y la seguridad que suponen para el viajero, algo que sin duda a partir de ahora valorarán mucho más los clientes a la hora de contratar sus viajes”.

Katia Estace Gil, Executive Director Travel Aon, mientras tanto, en su charla titulada “El futuro de los seguros es hoy” ha respondido a las preguntas que le ha ido formulando Loli Serrano a propósito de las situaciones que se han desencadenado tras la pandemia y cómo su firma está dando respuesta a esas necesidades con nuevas soluciones de seguros, adecuadas a esa nueva realidad, ha dicho: “Los seguros se van a adaptar a la nueva realidad”.

José Luis Méndez, presidente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes, por último, ha anunciado la preparación de dos nuevas conferencias digitales para las próximas semanas, más orientadas ya hacia el futuro del negocio de las agencias en el nuevo contexto, “porque la situación va a ser muy distinta a partir de ahora y porque las agencias debemos de adaptarnos a esos nuevos tiempos, de igual forma que lo hemos hecho otras veces. Y UNAV estará siempre ahí apoyando a las agencias y a sus profesionales”.

EMPRESAS ADHERIDAS

ABREUONLINE
ADVANTAGE
AEN
AIR FRANCE-KLM
AMADEUS ESPAÑA
AMERICAN EXPRESS
ANDALUCÍA EMPRESAS
PÚBLICAS
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMATICA
DINERS CLUB ESPAÑA
IBERIA CARD
IBERIA LATAM
IBERIA CARD
INTERMUNDIAL SEGUROS
MOVEL
OFICINA NACIONAL
AUSTRIACA DEL TURISMO
PARQUE NATURAL SIERRA
DE HORNACHUELO
PIPELINE SOFTWARE 2019
SCHMETTERL
INTERNATIONAL
SEGITRAVEL
TRAVELPORT

Seminario día 21 de mayo: “El futuro de las Agencias de Viajes y el papel del asociacionismo”

- **UNAV ANALIZA EL PAPEL DEL ASOCIACIONISMO DURANTE LA CRISIS DEL COVID-19 Y ABRE EL DEBATE SOBRE EL FUTURO DE LAS AGENCIAS EN LA ‘NUEVA NORMALIDAD’**



La entidad decana de las agencias de viajes organizó un debate para analizar el papel del asociacionismo y los grupos de gestión en la defensa de los intereses sectoriales durante la crisis del COVID-19.

También se avanzó en cómo será el futuro de las agencias de viajes en la ‘nueva normalidad’, a partir de las distintas visiones que ofrecieron los participantes en esta charla, y la importancia de la colaboración público-privada en la construcción de la nueva realidad. Se trata del quinto ‘webinar’ que organiza UNAV de forma telemática desde que comenzó la emergencia sanitaria.

Intervinieron en este encuentro online los siguientes ponentes:

- José Luis Méndez, presidente de UNAV.
- Martín Sarrate, presidente de ACAve, vicepresidente de CEAV y presidente del Salón de Turismo B-Travel Barcelona.
- Juan José Oliván, presidente de Airmet & Cybas.
- Jon Arriaga, presidente de DIT Gestión.
- Eduardo García, presidente de la Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria (AAVOT) y director general de Sanander Viajes.

El debate fue moderado por Antonio Caño, presidente de las agencias de viajes de Córdoba, consejero de UNAV y presidente de AC viajes.

Seminario día 28 de mayo: “Presente y futuro en la prestación de servicios turísticos”

Noticia publicada por Gaceta del Turismo



El presente y el futuro de los servicios turísticos ha centrado hoy el contenido del primer debate online celebrado por UNAV tras el anuncio de la apertura al turismo internacional efectuada por el Gobierno a partir del mes de julio.

Este seminario digital –sexto que organiza esta entidad desde que se decretó el estado de alarma y el confinamiento de la ciudadanía– se enmarca en la serie «Los jueves de UNAV» y en él han intervenido José Luis Méndez, presidente de UNAV; Adolfo García, senior Manager Agencias de Iberia; Fernando Sánchez, director General de CATAI/Avoris; Carlos Garrido, presidente de CEAV; Manuel López, socio fundador y CEO del Grupo InterMundial; y Jorge Zamora, CEO de Servivuelo. El debate ha sido moderado por Antonio Caño, presidente de las agencias de viajes de Córdoba, consejero de UNAV y presidente de AC viajes.

La sesión digital –a la que han asistido 125 participantes– ha girado en torno a varios asuntos principales, entre ellos cómo ha afectado la crisis del Covid-19 en la relación con las agencias de viajes, qué medidas han tomado durante el estado de alarma con las agencias y cuáles son las actuaciones que tienen previstas de cara al futuro. Otra cuestión abordada ha sido cómo puede cambiar a partir de ahora la forma de prestar los servicios a las agencias o a los clientes durante el proceso de venta del viaje.

El presidente de UNAV ha insistido en la necesidad de poner en valor todo “nuestro potencial como agencia y como grandes asesores de viajes”, porque todavía –ha dicho– “nos queda mucho por hacer y por ofrecer a nuestros clientes”. “Todos los actores del sector nos necesitamos, pero entre todos podemos avanzar en mayor medida, tal y como se ha demostrado hasta ahora. Hemos escuchado a proveedores y clientes y seguiremos en la lucha, no os quepa la menor duda”.

Carlos Garrido, presidente de CEAV, ha vuelto a dar la cara por las agencias de viajes y por el conjunto del sector, “a pesar de las tensiones”, algunas de ellas derivadas una ley “muy estricta”.

“Todos nos necesitamos y todos, si queremos salir, hemos de ir juntos de la mano para dar respuesta a los clientes, tanto proveedores como agencias”. Ha hecho asimismo un llamamiento a la unidad del sector (“porque no es momento de divisiones”) y a la participación activa, “para que puedan llegarnos todas las aportaciones y propuestas”.

Adolfo García, senior Manager Agencias de Iberia, por su parte, ha destacado la importancia de impulsar la reconstrucción, desde una triple vertiente, ha señalado: “Primero, estableciendo un entorno de viaje seguro.



UNAV LEGAL & DEIUREM

SERVICIOS JURÍDICOS PARA EMPRESAS

UNAV LEGAL – DEIUREM han diseñado este servicio para que nuestros socios reciban una respuesta ágil y profesional a los problemas cotidianos que pueden surgir a la hora de llevar a cabo las funciones correspondientes a su ámbito de gestión. Estamos en disposición de brindar la mejor defensa posible en caso de controversia y de llegar a la más adecuada y eficaz de las soluciones, proporcionando un servicio jurídico altamente cualificado y de gran calidad.

Aspiramos a superar sus expectativas y convertirnos en su Departamento Jurídico de confianza. De hecho, la valoración obtenida por este servicio por parte de las agencias de viajes que han hecho uso del mismo, resulta altamente satisfactoria en base a los resultados reflejados en los cuestionarios de calidad cumplimentados. UNAV LEGAL – DEIUREM disponen de un servicios jurídico que resolverá todas las cuestiones que le pueden surgir en relación con la problemática que afecta al día a día de las agencias de viajes.

¿Qué riesgos pueden encontrarse las agencias de viajes si no están protegidas?

El desconocimiento de sus obligaciones legales, lo que les puede llevar a recibir:

- Reclamaciones planteadas contra las agencias de viajes.
- Sanciones Administrativas – Demandas Judiciales
- Falta de Recursos para afrontarlas.

¿Cómo puede ayudar UNAV ante esta problemática? ¿Qué servicios presta UNAV a sus asociados?

- Un ágil asesoramiento vía e-mail asociación@unav.ws
- Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes.
- Redacción de escritos básicos de contestación
- Asesoramiento sobre contratos de Viajes Combinados
- Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración.
- Análisis inicial en 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.
- El Servicio UNAV LEGAL – DEIUREM permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial.

NUESTRO VALOR AÑADIDO: Especialización y experiencia

SEGURO AVAL ANTE LA ADMINISTRACIÓN – NUEVA LEY DE VIAJES COMBINADOS Y VINCULADOS (Insolvencia / Repatriación)

- **SEGURO AVAL ANTE IATA (nuevo, evita aval bancario)**
- **CERTIFICACIÓN PCI/DSS (ante IATA)**
- **ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO Y PERSONALIZADO PARA PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)**

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.*

Celebra nuestro 42 aniversario, si tienes una Agencia de Viajes entre 1/3 empleados y necesitas Asesoría Jurídica, Fiscal o laboral ÚNETE A NOSOTROS con la Cuota Especial Aniversario: Primer año al 50%



ÚNETE A NOSOTROS

UNAV

C/ Rosario Pino, 8-1º B
Tf: 915796741



EL MEJOR PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN COMERCIAL PARA AGENCIAS DE VIAJES

Nueva versión 2020 Rev. A

Bonos sustitutos al reembolso, captura de transportation credit voucher y otras herramientas para facilitar el teletrabajo y la relación con los clientes y proveedores durante el confinamiento



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



Captura reservas de GDS y RENFE

Captura datos de sistemas de reservas de proveedores

Exporta vuelos PRISM Xport Corporate

Conciliación automática liquidaciones de BSP a partir de fichero PDF



Generación ficheros de integración de tarjetas AMEX y Diners Club

Generación automática de la contabilidad
Más de 50 enlaces contables



Solución integral al Suministro Inmediato de Información (SII), nuevo sistema de gestión del IVAIGIC



Envío de mensajes a móviles desde las aplicaciones Orbis



Información de vuelos susceptibles de reclamación



Venta de seguros integrada con todos los productos de Aon y ERGO



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