

MEMORIA UNAV

2016

unav
unión de agencias de viajes

ÍNDICE

	<i><u>Página</u></i>
* PRESENTACIÓN	1
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS Y ESTADÍSTICAS WEB.....	3
* MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES	5
* ATENTADOS TERRORISTAS	6
* BREXIT	10
* VISADOS.....	12
* AÉREO	13
* CONCURSO ACREEDORES SPANAIR.....	14
* COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS	15
* LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS.....	19
* IBERIA	21
* IATA-BSP	29
* APJC	30
* TERRESTRE	43
* RENFE.....	44
* RECEPTIVO	48
* RECEPTIVO CHINO	49
* LA ALHAMBRA	50
* ACCIONES ASOCIATIVAS.....	54
* CEIM COMISIÓN DE TURISMO	55
* FITUR.....	56
* SEMINARIO UNAV – ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA	62
* ACTUALIZACIÓN ACUERDO BANCO POPULAR	67
* RUTAS CULTURALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	70
* VIAJES DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA MAYORES.....	74

* XIX CONGRESO UNAV	81
* ASESORÍA JURÍDICA UNAV - DEIUREM	97
* NEWSLETTER	100
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....	103
* CIERRE.....	104

PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio 2016, el sector de las Agencias de Viajes en toda nuestra actividad de receptores, emisores, se ha experimentado un aumento de peticiones y ventas superiores al 2015, aunque el receptivo, principalmente para la demanda extranjera subió casi un 10%, con un aumento considerable de turistas, Reino Unido, Franceses y Alemanes, que no solo se consolida, sino que aumentan las peticiones

Llo mismo ocurre con el aumento del un 6% de petición de os Países Bajos, y en general los países miembros de la Comunidad Europea, es cierto que el mercado ruso disminuye casi un 10% y solo aumenta el destino Benidorm, pero se baten los record de turistas que visitaron España, 75,6 millones.

Las agencias han tenido un año muy estable y rentable que el anterior, pues el mercado nacional también aumento, no solamente, en número de viajeros, su no en el aumento de días y categoría de hoteles, se vendieron muy bien los hoteles en ciudades del Centro Europa, manteniéndose muy bien los destinos Lisboa, Roma, Berlín, Praga, Budapest y una bajada en el primer semestre del año de París, principalmente por los desagradables acontecimientos de los atentados que tanto daño hacen al turismo.

Las agencias Online han tenido unas ventas en similares proporciones, incluso mayores que las físicas, bien es cierto que algunas de ellas ofrece cada vez más servicios e información más física o cercana, incluso alguna de ellas, comercializan con otras agencias colaboraban como tour operadores.

En general ha sido un año estable y positivo en asuntos de agencias físicas de la Comunidad de Madrid, así como el número de empleados, creando no solo un aumento de puestos de trabajo, si no de más duración que en años anteriores, postergando la estacionalidad. Algo de estos datos, son producidos por la mayor demanda de personas mayores de 60 años y que han tenido unos viajes magníficos a un inmejorable precio, lo mismo ocurre con las Rutas Culturales de la Comunidad de Madrid, que pasan de 25.000 plazas de otros años a 80.000 plazas solicitadas en 2016.

Los viajes de Empresa, aunque con peticiones más cortas de duración y menos categoría de peticiones de transporte en Business, ha repuntado más de un 7%, son aumentos importantes en Congresos, Convenciones y desplazamientos en general.

Desde UNAV seguimos manteniendo reuniones periódicas con los organismos oficiales en el cometido principal de mejorar las relaciones sectoriales y a modo de ejemplo indicaremos:

- Presentan nuestra propuesta a la Comunidad de Madrid para una mayor trasposición de la nueva Ley de Viajes Combinados, con el asunto de garantías en repatriación y quiebra de proveedores.
- Aprobación del Convenio Colectivo que tanto ha constado sacar adelante, para las terribles dificultades de aceptar las peticiones iniciales de los sindicatos, al final se pacto de una manera asumible para los empresarios del sector que tanto se perdió en años anteriores y que aun vean

el aumento en ventas de 2016 no se veía reflejado en el margen empresarial necesario para las subidas salariales solicitadas.

Se entendió que era razonable y necesario volver a tener el Convenio Colectivo en vigor.

No obstante desde la asociación de FETAVE, lo impugnaron ante los Tribunales, pues alegaban que no fue invitado a participar y que tenía representatividad suficiente para estar en la mesa negociadora y a finales de 2016 sigue en el Juzgado.

Esperemos que en 2017 sea probado el Convenio que está firmado por el 100% de los Sindicatos, SPV, UGT y CC.OO. y CEAV por parte empresarial.

UNAV es socio de pleno derecho y está representado en los órganos de gobierno de CEIM, CEOE y CEAV y aprobado en Consejo Directivo la incorporación a la Cámara de Comercio de Madrid.

Seguimos manteniendo el Certificado de Calidad ISO 9000, siendo la única Asociación Empresarial en España que lo tiene.

Formamos parte de los Consejos así como del Comité de APJC-IATA, RENFE, y acuerdos comerciales con Bancos Popular y Sabadell a través de CEAV, facilitamos a las Agencias de Viajes cursos especiales a medida para nuestras PYMES.

Hemos enviado en 2016 152 flashes informativos, Newsletter y diversos correos han mantenido informados y asesorados permanentemente a los asociados, de cualquier acontecimiento de interés sectorial, así como el gran número de consultas solucionadas de Fiscal, Laboral, y de ámbito general, principalmente reclamaciones al consumidor, proveedores, seguros y en 2016 más demandas ante el Intrusismo. Solicitando a la Comunidad de Madrid, Mesa periódica de Trabajo para valorar y estudiar estos problemas y que se prevé mayor en 2017 para la empresas que creen pueden organizar viajes sin el título licencia exigido por la Ley.

Animamos y agradecemos a los socios y miembros adheridos a seguir colaborando y aportando a UNAV cualquier iniciativa para mejorar nuestro servicio al asociado sino a paliar los innumerables problemas que se avecinan y que desde UNAV solucionaremos en la medida de nuestras posibilidades y que gracias a vosotros somos cada vez más fuertes.

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS Y ESTADÍSTICAS

A 31 de diciembre de 2016, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 1.025, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

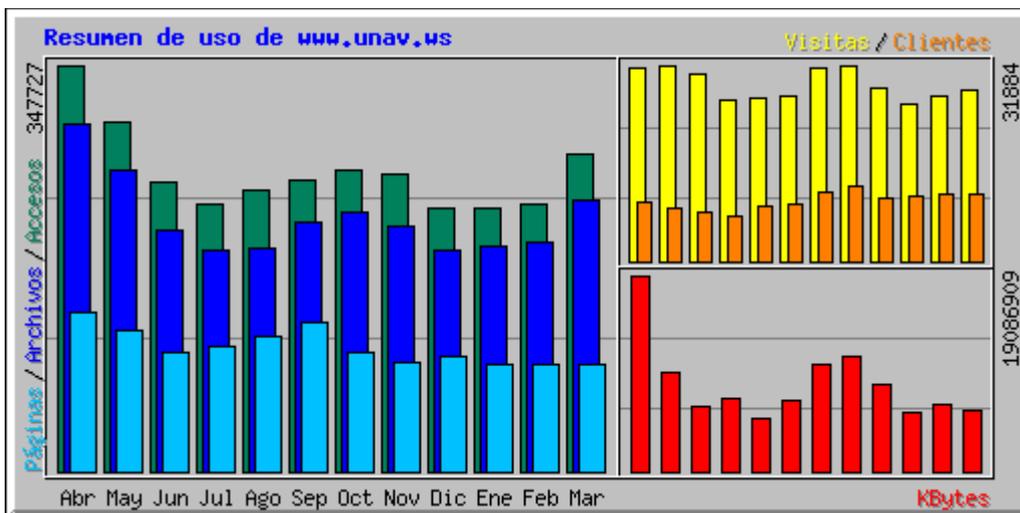
ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

Agencias de Viajes socios independientes	9
Agencias Grupos	63

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	9
-----------------------	---

Estadísticas WEB UNAV



Resumen por meses

Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2016	7244	6118	3185	911	10268	8.10 GB	28258	98763	189679	224592
Nov 2016	8506	6994	3128	1062	12140	10.69 GB	31884	93854	209834	255198
Oct 2016	8296	7161	3296	1008	11313	9.96 GB	31270	102186	222017	257206
Sep 2016	8290	7128	4261	900	9413	6.51 GB	27002	127839	213845	248706
Ago 2016	7788	6145	3728	855	9026	4.89 GB	26515	115591	190500	241451
Jul 2016	7364	6082	3476	839	7452	6.76 GB	26034	107763	188552	228286
Jun 2016	8240	6892	3423	1014	7851	6.03 GB	30449	102699	206771	247227
May 2016	9642	8296	3870	1019	8635	9.13 GB	31605	119984	257201	298916
Abr 2016	11590	9885	4560	1047	9628	18.20 GB	31428	136809	296574	347727
Mar 2016	11491	9878	4727	1204	9975	10.13 GB	37339	146567	306246	356247
Feb 2016	10380	8852	4699	1038	8902	14.68 GB	30109	136291	256715	301040
Ene 2016	8898	7308	3949	966	8735	6.12 GB	29952	122427	226575	275848
Totales						111.2	361845	1410773	2764509	3282444

TURQUÍA

El 18 de julio y en relación a la situación de Turquía tras el fallido intento golpe de estado, informábamos que el MAEC había procedido a actualizar las recomendaciones de viaje en su web:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/DetalleRecomendacion.aspx?IdP=187>

Destacando que “SE RECOMIENDA VIAJAR CON EXTREMA PRECAUCIÓN Y ABSTENERSE DE HACERLO POR DETERMINADAS ZONAS. Consulte el apartado “Seguridad” de la presente recomendación para ampliar la información”.

Adjuntado dos comunicados emitidos por Turkish Airlines a lo largo de fin de semana, indicando que las operaciones en el Aeropuerto de Ataturk habían vuelto a la normalidad.

Recordando igualmente que ante esta situación, si la agencia se ve obligada a cancelar el viaje por imposibilidad de prestar los servicios en destino, de acuerdo con la normativa vigente deberá proceder a ofrecer un viaje alternativo o bien el reembolso de las cantidades pagadas.

ATENTADOS TERRORISTAS

ESTAMBUL

Con motivo del terrible ataque suicida del 12 de enero que acabó con la vida de 10 personas y causó 15 heridos cerca de la Mezquita Azul en la ciudad de Estambul desde UNAV trasladábamos nuestro más sentido pésame a los heridos, a las familias de las personas fallecidas en este terrible atentado así como a las Autoridades Turcas, y en especial a la Oficina de Turismo de Turquía.

Informando así mismo de las modificaciones en la recomendación de viaje sobre la República de Turquía publicada en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores (MAE):

En junio se producían nuevamente varios atentados en el aeropuerto Atatürk de Estambul en el que fallecían 36 personas y heridas más de 147 personas. Nuevamente desde UNAV transmitía su más sincero pésame a las familias de los fallecidos, así como a las Autoridades Turcas, en especial a la Oficina Nacional de Turismo en España, con quien mantenemos una estrecha relación, y a quien trasladábamos nuestra más rotunda repulsa.

Enviando nuevamente la información del Ministerio de Asuntos Exteriores actualizando sus recomendaciones:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/DetalleRecomendacion.aspx?IdP=187>

De la misma, destacábamos que “se recomendaba, en la medida de lo posible, evitar el aeropuerto Atatürk, y en caso de volar con destino a Estambul o transitar a través del aeropuerto Atatürk, se sugería informarse con la compañía aérea sobre posibles retrasos, desvíos o cancelaciones y mantenerse alerta siguiendo las indicaciones de las autoridades locales.”



Como continuación de la información anterior enviábamos link con la actualización de Ministerio de Asuntos Exteriores, en la que ya no “se recomendaba, en la medida de lo posible, evitar el aeropuerto Atatürk”, así como otros dos links a la web de Turkish Airlines, sobre la política de cambio y cancelaciones:

BRUSELAS

El 22 de marzo se producían dos atentados en Bruselas, en los que al menos se confirmaban 23 fallecidos y multitud de heridos, por lo que UNAV trasmite su más sincero pésame a las familias de los fallecidos, así como a las Autoridades Belgas, en especial a la Oficina Nacional de Turismo en España.

En relación a los mismos, informábamos que la Embajada de España en Bélgica comunicaba que el centro de crisis recomendaba no realizar desplazamientos si se encontraban en Bruselas, así como informar que el transporte público estaba cerrado.

Facilitábamos el Teléfono de Emergencias consulares y el e-mail de la Unidad de Crisis del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación de España (MAEC).

El MAEC también confirmaba que el aeropuerto permanecería cerrado hasta mañana a las 07:00 hrs.

TAILANDIA

El 17 de agosto acaecieron varios atentados en Bangkok Tailandia,

Desde Turismo de Tailandia en España condenaban el atentado en Bangkok y cualquier forma de terrorismo en el mundo.

A ese día se confirmaba que no había ningún ciudadano español afectado por la explosión.

Queremos enviar nuestro pesar a todos los afectados y a sus familias, y agradecer a nuestros amigos españoles toda la solidaridad que están mostrando en las redes sociales con el pueblo tailandés y el reino de Tailandia.

También a periodistas, asociaciones, medios de comunicación y profesionales del turismo que están motivando a la gente para que siga viajando a Tailandia. Dos buenos ejemplos son la Asociación Nacional de Especialistas Profesionales en Protección Civil y Emergencias y el periodista Paco Nadal (El País, Ser...) con el que estuvimos ayer en contacto permanente

En Bangkok hoy, la actividad cotidiana y la operación turística se desarrollan con consternación pero con absoluta normalidad y el resto de ciudades y puntos turísticos en el país mantienen su vida habitual.

Desde Turismo de Tailandia en España estamos en permanente contacto con varios receptivos en Bangkok, con los medios de comunicación e informando e interactuando a través de nuestra página de Facebook Turismo de Tailandia y otras redes sociales.

Adjuntábamos comunicado oficial de Turismo de Tailandia en castellano para vuestra información y uso.

Es una parte muy importante del credo tailandés mirar siempre al futuro con el máximo optimismo así que, como en pasadas crisis, agradecemos de antemano vuestra especial colaboración con el destino Tailandia y con el deseo de seguir recibiendo a muchos viajeros españoles en breve.

Con el objetivo de monitorizar la situación en el mercado español os agradeceríamos mucho si nos pudierais informar, por mail y lo antes posible, respecto a la influencia que el atentado pueda estar teniendo en vuestra operación de verano y en lo referente a posibles cancelaciones.

Desde UNAV les transmitimos nuestro pesar por los tristes acontecimientos ocurridos en Tailandia, pesar que rogábamos transmitieran a la Ministra de Turismo.

VIRUS ZIKA

Con motivo de la alerta producida, por el virus zika, enviábamos comunicado con la información que habíamos obtenido de la OMS,

En el día de ayer la OMS constituyó un Comité de Emergencia para valorar el alcance de la amenaza para la salud derivada de la propagación del Virus Zika en América Latina y área del Caribe, considerando los recientes casos reportados en Brasil, que se unen a los reportados en el 2014 en la Polinesia francesa.

Dicho Comité consideró que no hay justificaciones de salud pública que obligaran a establecer restricciones a los viajes para evitar la propagación del virus Zika; si bien debían de reforzarse la colaboración internacional para mejorar la vigilancia y detección de infecciones, en especial durante el embarazo.

No obstante, dadas las noticias que estaban apareciendo en los medios de comunicación, que podrían generar alarma, se adjuntaban links de interés a proporcionar a posibles clientes interesados.

Las características más destacadas de este virus son:

- *Área Geográfica: África, América, Asia y Pacífico.*
- *Las autoridades sanitarias están investigando el posible vínculo entre el virus Zika en las embarazadas y la microcefalia en sus hijos. Por ello la OMS recomienda que: "las mujeres embarazadas o que tengan previsto quedarse embarazadas deberían extremar las precauciones para protegerse de las picaduras. Si está usted embarazada y sospecha que puede tener la enfermedad por el virus de Zika, consulte a su médico para que realice un seguimiento estrecho durante su embarazo"*
- *Prevención: se recomienda utilizar repelentes de insectos, cubrir la mayor parte posible del cuerpo con ropa de colores claros, dormir con mosquiteras.*

Por otro lado y ampliando la información anterior remitamos nueva circular informando de que el departamento de Health&Benefits de nuestro miembro adherido AonTaeds, había elaborado un breve informe que considerábamos podría ser de utilidad, al tratarse de un informe genérico, no relacionado directamente con las aseguradoras, y en el que se analizaba la situación, se daba

una serie de recomendaciones para evitar el contagio y se informaba sobre las coberturas que las compañías aseguradoras del ramo de salud brindan al respecto.



BREXIT

Tras el anuncio de la más que posible salida de Reino Unido de la Unión Europea a finales de junio, además de lamentar el resultado del referéndum, se hizo un llamamiento a la calma, ya que todavía hay muchas decisiones y negociaciones que se han de producir, en las que la Confederación colaborará con las Autoridades Españolas con el objetivo de que se alcance un buen acuerdo de cara a las relaciones en los distintos ámbitos que nos afectan, como el acceso a una sanidad gratuita para los turistas británicos y viceversa, las normativas específicas como la Directiva de Viajes Combinados, incluyendo las garantías financieras de las Agencias de Viajes, el Reglamento de derechos de los pasajeros aéreos, la exención de visados o el transporte ilimitado de bienes, entre otros aspectos.

Los viajeros que de forma inmediata no se va a producir ningún cambio en las necesidades de documentación o condiciones de su viaje ya que Reino Unido seguirá perteneciendo en pleno derecho a la Unión Europea hasta que no soliciten formalmente su salida y se inicie el proceso, como así lo reconoce nuestro Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

Por otro lado, en cuanto a las declaraciones de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) asegurando que la devaluación de la libra esterlina por el efecto Brexit, debería beneficiar a la mayoría de españoles que hayan contratado un viaje combinado con destino Reino Unido, se quiso aclarar que el artículo 157 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, sobre revisión de precios, lo que establece es que “Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo”, por lo que igualmente llamábamos a la calma y al estudio detenido de cada contrato.

Por otra parte la COMISIÓN EJECUTIVA DEL CONSEJO ESPAÑOL DE TURISMO (CECET), en su reunión de 29 de junio, realizó un análisis de la situación generada en el sector turístico tras los resultados del Brexit.

Se analiza la evolución de los principales datos correspondientes al mercado emisor británico hacia España en los primeros meses del año 2016 y las previsiones para la temporada de verano Impacto del Brexit:

- La mayoría de los intervinientes coinciden en señalar que, a corto plazo, el impacto sería el derivado de la depreciación de la libra cuya principal consecuencia podría ser la reducción de la capacidad adquisitiva de los británicos
- A medio y largo plazo, la Administración turística considera que salvo la depreciación de la libra, las consecuencias del voto favorable al Brexit no son automáticas y el statu quo jurídico del Reino Unido dentro de la UE se mantendría, en principio, durante los próximos dos años. No obstante, se ha identificado cinco áreas de interés sobre las que habría que llevar un seguimiento:
 - a) Accesos de británicos a España. No es previsible que se produzcan cambios en el acceso por tierra o aire a España ya que el Reino Unido, actualmente, está fuera del acuerdo Schengen.

- b) Aviación civil y conexiones aéreas. La permanencia del Reino Unido en el ECAA (al que pertenecen todos los países de la UE, junto con otros países como Noruega e Islandia) aseguraría su acceso al mercado único europeo de la aviación
- c) Acceso a la sanidad pública y tarjeta sanitaria europea. Actualmente los viajeros británicos cuentan con la posibilidad de solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea (bajo el esquema EHIC, EuropeanHealthInsuranceCard). Los residentes británicos en España tienen acceso a la sanidad española como cualquier otro ciudadano comunitario.
- d) Directiva de Viajes combinados y otras normativas comunitarias con efectos sobre el sector turístico. La directiva sobre viajes combinados (new Package Travel Directive 2015/2302/EU) ofrece una serie de derechos de protección para los consumidores en casos de insolvencia de las compañías, irregularidades en la ejecución del servicio o cancelaciones. El Reino Unido ha mantenido un sistema de protección a sus turistas, superior incluso al previsto en las directivas comunitarias
- e) Británicos residentes y propietarios de viviendas en España. Actualmente, como ciudadanos comunitarios residentes en España no necesitan de ningún permiso de residencia para vivir o trabajar en nuestro país y disfrutan de los mismos derechos y servicios que un ciudadano Español. Lo mismo sucede actualmente con los españoles que se trasladan a vivir al Reino Unido.

VISADOS

VISADOS ESTADOS UNIDOS

El Departamento de Estado de Estados Unidos anunciaba que, como consecuencia de la aprobación de la nueva normativa antiterrorista en diciembre de 2015, se iniciaba un proceso de modificación de los requisitos de aplicación del Visa WaiverProgram (programa de exención de visado que permite a los ciudadanos de determinados países viajar a EUA menos de 90 días, sin necesidad de solicitar visado, pero teniendo el ESTA aprobado).

De acuerdo con los nuevos requisitos, las personas que hubieran viajado a Irán, Irak, Sudán o Siria desde marzo de 2011, o tengan doble nacionalidad de alguno de estos países, ya no podrían acogerse al programa de exención de visados (Visa WaiverProgramme) y, si ya se les había concedido el ESTA, el mismo les sería revocado (mediante comunicación). Las personas que se encontrasen en esta situación, deberían tramitar el correspondiente visado en la embajada estadounidense.

No obstante dicho nuevo régimen preveía algunas excepciones, que según se indicaba en el MAEC son las siguientes:

“El nuevo régimen del VWP establece excepciones generales para militares y funcionarios gubernamentales que hayan viajado a esos países con carácter oficial. También se establecen excepciones que se estudiarán caso por caso para viajeros en las siguientes categorías: funcionarios de organizaciones internacionales y entidades subnacionales (p.e. gobiernos y parlamentos regionales) que viajaron con carácter oficial, periodistas y miembros de ONGs humanitarias en viaje profesional y hombres de negocios que han viajado a Irak o Irán. En el caso específico de viajes de negocios a este último país, la excepción se considerará cuando el viaje se haya realizado después del acuerdo nuclear con Irán, el 14 de julio 2015. En todos los demás casos deberá solicitarse el visado correspondiente”.

Se recomendaba a todos los viajeros que tuvieran un ESTA vigente o fueran a solicitar uno para viajar próximamente a los Estados Unidos y pudieran estar incluidos en alguna de las categorías anteriores que se informasen en la Embajada o Consulado de los Estados Unidos, así como ante su aerolínea, y en todo caso llevarasen, en el momento de viajar, la documentación acreditativa oportuna.”

En este sentido, el Ministerio de Asuntos Exteriores modificaba el contenido del apartado *Entrada sin visado con autorización electrónica previa* (Documentación y visados) de la recomendación de viaje a Estados Unidos, con el fin de incluir el mencionado cambio

AÉREO

CONCURSO ACREEDORES SPANAIR

Desde UNAV pasamos informe de la Rueda de Prensa que convoca DESTINIA/CEAV por ser socio nuestro y de interés con el tema de SPANAIR.

RUEDA DE PRENSA CONJUNTA CEAV DESTINIA SOBRE CONCURSO ACREEDORES SPANAIR

El 5 de mayo de 2016 CEAV convocó una rueda de prensa conjunta con Destinia para esclarecer las reclamaciones de la Administración Concursal de Spanair: “Un disparate”. Así de contundente se pronuncia Mónica Prieto, ChiefOperatingOfficer de [Destinia](#) ante la demanda recibida por el administrador concursal de Spanair que reclama los importes de los billetes que se vendieron en su día pero no llegaron a usarse porque la aerolínea cesó sus actividades –y posteriormente quebró– en enero de 2012. “Nosotros devolvimos ese dinero directamente a los clientes, porque era suyo, y volveríamos a hacerlo pese a lo que digan las reglas de juego de IATA”, añade la portavoz de la agencia de viajes online.

Spanair reclama a Destinia y a otras 25 agencias de viajes el importe por los billetes vendidos y no usados. La agencia de viajes online ya ha iniciado la batalla legal. “Este tema es relevante para el resto de agencias y para los consumidores porque la pretensión indirecta es que nosotros les demos ese dinero a los administradores de la aerolínea y se lo reclamemos a los clientes. No tienen ningún sentido y contraviene el espíritu de la Ley de Consumidores”, remarca Prieto.

Desde CEAV apoyamos la decisión de Destinia por considerar que se trata de un tema sectorial que la asociación viene denunciando desde que denunció a IATA por considerar que su contrato con las agencias establece una situación de abuso.

Consumidores y agencias, desprotegidas

“Este procedimiento sólo busca sacar dinero de la parte más débil de la cadena de distribución y el único que se hace cargo de los consumidores cuando hay problemas”, incide Prieto. La agencia apoya su decisión de devolver el dinero a los clientes en cuatro motivos principales: porque el servicio no se prestó y la legislación –la Ley de Consumidores y el Código Civil– nos obligan a ello; porque en el 99% de los casos se trataba de reservas conjuntas de vuelo+hotel, lo que se considera un viaje combinado y la Ley nos obliga también a devolver el dinero; porque de los comunicados que Spanair publicó entre el 27 de enero y el 10 de febrero de 2012 se hizo creer a los consumidores que serían las agencias las que íbamos a devolverles el dinero –y que nos autorizaban a ello–, y porque en algunos casos, los propios clientes fueron los que pidieron la devolución ante la entidad bancaria.

“Ni podíamos ni quisimos hacer otra cosa que devolver el dinero a sus verdaderos dueños, los clientes. Y lo volveríamos hacer si esta situación se repitiese”, concluye Prieto.

COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS

Tabla de comisiones de Compañías Aéreas para 2016.



"MUY IMPORTANTE: Ni CEAV ni las Asociaciones que la integran son responsables del contenido de la información que suministran las compañías aéreas, ni facilitar esta información al público en general, debe entenderse, en modo alguno, como una toma de postura respecto a la misma. Esta información es la que cada Compañía Aérea ha hecho pública de forma previa. CEAV desea destacar que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes".

Según la información que dispone CEAV a 15 Septiembre 2016

COMISIONES BASICAS COMPAÑÍAS AEREAS - AGENCIAS

COMPAÑÍA	COMISION BASICA
AEGEANAIR	0,00%
AER LINGUS	1,00%
AEROFLOT RUISSIAN AIRLINES	0,10%
AEROLINEAS ARGENTINAS	0,00%
AIGLE AZUR	1,00%
AIR ALGERY (Argelia solo)	7,00%
AIR ARABIA MAROC	0,00%
AIR AUSTRAL	0,00%
AIR BERLIN	0,01%
AIR BOTSWANA * 2% Domesticos 4% Internacional	*
AIR BURKINA	0,50%
AIR CALIN	0,00%
AIR CANADA	0,40%
AIR CARAIBES	0,00%
AIR CHINA	0,00%
AIR EUROPA	0,00%
AIR FRANCE	0,00%
AIR INDIA	0,00%
AIR MADAGASCAR	0,50%
AIR MAURITIUS	0,40%
AIR MEDITERRANEE	0,00%
AIR MOLDVA	0,00%
AIR NAMIBIA	0,00%
AIR NEW ZEALAND	1,00%
AIR TAHITI NUI	0,00%
AIR TRANSAT	0,50%
ALITALIA	0,00%
AMAZONAS	0,50%
American Airlines - Rutas del Atlántico Norte (EEUU, Canadá, SJU y México)	0,00%
American Airlines -Resto destinos - Excepción: Todos los billetes cuyo itinerario comience en USA y Canadá comisión 0%	0,10%

ANDES LINEAS AEREAS	3,00%
ARIK AIR	0,00%
ARKIA - Tarifa publicadas Origen España	7,00%
ASERCA AIRLINES	3,00%
ASIANA AIRLINES	0,00%
ASL AIRLINES	0,00%
ATLANTIC AIRWAYS	0,00%
AVIANCA	0,00%
AVIOR AIRLINES	0,00%
AZORES AIRLINES	1,00%
BAHAMAS AIR	2,00%
BANGKOK AIRWAYS (PG)	0,00%
BELAVIA	0,00%
BIMAN AIRLINES	0,00%
BRITISH AIRWAYS	0,00%
CATHAY PACIFIC	0,00%
CEIBA	0,00%
CHALAIR	0,00%
CHINA AIRLINES -Publicadas 1%	0,00%
CHINA EASTERN	0,00%
CHINA SOUTHERN, * Tarifas publicadas: Vuelos Puros CZ: 1% Domesticos 0%	*
CONDOR	0,40%
CONVIASA	5,00%
COPA AIRLINE COLOMBIA	1,00%
COPA AIRLINES	1,00%
CORSAIR	0,50%
CROATIA AIRLINES	0,00%
CSA-CZECH AIRLINES	0,10%
CUBANA DE AVIACION	3,00%
CYPRUS AIRWAYS	0,00%
DARWIN AIRLINES	0,00%
DELTA AIRLINES	0,00%
EGIPTAIR	0,00%
EL AL - Negociadas 4% Netas 0%	0,00%
EMIRATES - * ES POO 1% TOHER POO 0% NETAS NEGOC. 0%	*
ETIHAD AIRWAYS (EY)	0,00%
EVA AIR	0,00%
FINNAIR	0,00%
FLY BE	0,00%
GOL LINHAS AEREAS	1,00%
GULF AIR	1,00%
HAHN AIR	0,00%

HAINAN AIRLINES , Tarifas publicadas: Vuelos Puros HU: 5%	0,00%
HAWAIIAN AIRLINES	0,00%
HELI AIR MONACO	0,00%
HONG KONG AIRLINES, (Silon Aviacion)	5,00%
IBERIA	0,00%
ICELANDAIR	1,00%
JAPAN AIRLINES	0,00%
JET AIRWAYS	1,00%
KENYA AIRWAYS	0,00%
KLM	0,00%
KOREAN AIR	1,00%
LAM LIREAS A DE MOZAMBIQUE	1,00%
LAO AIRLINES	3,00%
LC BUSRE SAC	1,00%
LOT	0,00%
LUFTHANSA	0,40%
MERIDIANA	0,00%
MIAT - MONGOLIAN	0,00%
MONTENEGRO AIRLINES	0,00%
OMAN AIR	0,00%
OMAR AIR	0,00%
PAWA	0,00%
PERUVIAN	1,00%
PHILIPPINE AIRLINES	0,00%
PLUS ULTRA	0,00%
PRECISION AIR	0,00%
QANTAS	0,30%
QATAR AIRWAYS	1,00%
ROYAL AIR MAROC	1,00%
ROYAL BRUNEI * (Por APG 5%) (Por globalssa 3%)	*
RWANDAIR	0,00%
SAS	0,40%
SATA INTERNATIONAL	1,00%
SAUDI ARABIAN AIRLINES Origen España resto 0%	1,00%
SINGAPORE AIRLINES	1,00%
SMARTWINGS	1,00%
SOMON AIR	0,00%
SOUTH AFRICAN AIRWAYS	1,00%
SRILANKAN	0,00%
SWISS INTERNATIONAL (Puede variar en un futuro)	0,40%
TAAG	1,00%
TAG AIRLINES	0,00%

LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS

Un año más informamos de la publicación en el Diario Oficial de la Comunidad de la actualización de la lista de Compañías Aéreas prohibidas dentro de la Unión Europea, 17 de Junio se publicaba en el Diario Oficial de la Comunidad una actualización de la lista de Compañías Aéreas prohibidas dentro de la Unión Europea. Dicha lista entraba en vigor mañana 18 de Junio de 2016.

Recordábamos que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2111/2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, cuando una aerolínea es introducida en la lista negra:

1. Si se trata de un vuelo con salida o llegada a un aeropuerto de la Comunidad, el vuelo es cancelado, dado que la compañía en cuestión tiene prohibido operar dentro de la Comunidad Europea.

En este caso el transportista aéreo (en caso de servicio suelto) o el organizador del viaje (en caso de viaje combinado) tiene que ofrecer un transporte alternativo o el reembolso del billete al pasajero, todo ello de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 261/2004.

2. En el supuesto de que se trate de un vuelo fuera de la Comunidad Europea y la aerolínea ha sido introducida en la lista negra, la compañía aérea (en caso de un billete vendido como servicio suelto) o el organizador del viaje (en caso de un viaje combinado) tendrán que ofrecer al pasajero el reembolso del billete o un transporte alternativo, aunque dicho vuelo no haya sido cancelado

La lista negra se encuentra disponible en el siguiente enlace:

http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_es.htm

Posteriormente informábamos que la UE había actualizada la lista de Compañías Aéreas prohibidas dentro de la Unión Europea que entraba en vigor 10 de diciembre de 2016.

En comparación con la anterior Lista de Seguridad Aérea, todas las aerolíneas de Kazajistán habían sido retiradas de la lista y una aerolínea, IranAseman Airlines, se había añadida.

Adjuntado una breve nota y la lista de seguridad aérea actualizada.

Más información en: [Http://ec.europa.eu/transport/modes/transport-themes/eu-air-safety-list_en](http://ec.europa.eu/transport/modes/transport-themes/eu-air-safety-list_en)

Recordando que las agencias de viajes tienen la obligación, en virtud del Reglamento 2111/2005, de poner la Lista de Seguridad Aérea de la UE a la atención del pasajero.

Si el pasajero tiene un contrato con un operador turístico para un vuelo operado fuera de la UE por un transportista inscrito en la Lista de seguridad aérea, la compañía aérea (en caso de un billete vendido como servicio suelto) o el organizador del viaje (en caso de un viaje combinado) tendrán que ofrecer al pasajero el reembolso del billete o un transporte alternativo, aunque dicho vuelo no haya sido cancelado.

CONTRATO IBERIA

A finales de diciembre de 2015, informamos que IBERIA iba a ofrecer través de su web, a todas las Agencias de Viajes IATA el cuerpo principal del Contrato, que a partir de enero, se llama NGD 2016 (New Generation Dealing), en lugar de VALOR 2015, si bien no cambian los conceptos. Asimismo, colgarían los Anexos que recogen la incentivación variable para Agencias para el año 2016; igualmente cambian de denominación los llamados Fondos de Acciones Comerciales, que ahora se llaman, SLA.

Estos cambios de denominación se deben principalmente a que IAG desea aplicar los mismos términos y condiciones del contrato en todas las compañías y todos los mercados.

Los Términos y Condiciones incluidos como Anexo I, no sufrirán modificaciones.

La Compañía nos indicó que el Modelo de Incentivación recogido en el resto de Anexos presenta los siguientes cambios:

En el caso de la retribución por OD's de Tarifas de Alto Ingreso de Domestico, pasarán a retribuirse con una cantidad fija de 2,5€ sin objetivo sobre rutas DOMES2 (HY públicas).

En el incentivo por crecimiento de ingresos, dejarán de retribuir el Medio radio (antes un 1%), hasta el 15% de crecimiento.

Para las SLA, dejarán de retribuirlo con una cantidad fija que se liquidaba de forma mensual y pasarán a retribuirlo con un 0,20% sobre ingresos totales (IB+BA+I2), que se liquidarán de forma semestral.

Destacamos, como novedad importante, que los vuelos IB 5000 (VUELING), serán incluidos para el incentivo pero no serán retribuidos.

Se transmitió a la Compañía su rechazo a la eliminación de la retribución en el medio radio y los IB 5000, habiéndole solicitado formalmente que los mantengan, basándonos, principalmente en la Ley del contrato de agencia, de cuya respuesta le informaremos oportunamente.

Por último, IBERIA indicaba que este contrato, junto con el Anexo I que forma parte del contrato, tendrá vigencia desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

El día 14 de enero de 2016, en respuesta a las consultas recibidas referente a la publicación del contrato Iberia, les recordamos que se ha transmitido a la compañía aérea el rechazo a la eliminación de la retribución en las tarifas de rentabilidad convencional (SY) en vuelos de medio radio, así como en los vuelos IB5000, todo ello de acuerdo con lo establecido en la Ley del Contrato de Agencias, estando todavía en conversaciones con la compañía.

La respuesta de IBERIA fue negativa con respecto a la no eliminación de la retribución en las tarifas de rentabilidad convencional (SY) en vuelos de medio radio, así como en los vuelos IB5000, por lo que no modificarían los contratos.

Por ello, y ante la insistencia de la Compañía para que las Agencias procedieran a la firma del contrato, como no puede ser de otra forma, a la elección de la Agencia la firma de los mismos, sabiendo que son los contratos definitivos.

No obstante, la Confederación procedió a estudiar el tema jurídicamente, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Contrato de Agencias, así como inició conversaciones con Vueling con respecto a los vuelos IB5000.

Se mantuvo reunión con Vueling el día 24 de febrero, llegando la Compañía aérea a las siguientes conclusiones al respecto de tema:

- a. En primer lugar, es importante aclarar que IBERIA cuenta con su propia política de incentivos a agencias, que persigue objetivos diferentes a los de VUELING. Entenderéis que no queremos inmiscuirnos en una discusión que habéis mantenido con IBERIA ya que, aunque seamos del mismo Grupo, nuestro negocio así como nuestras políticas son diferentes. De todos modos, no podemos compartir la afirmación de que se haya retirado la remuneración por los vuelos IB5000, ya que según nos ha explicado IBERIA, estos vuelos siguen computando para alcanzar el volumen de ventas que os da derecho al incentivo.
- b. Como os expusimos en la reunión que mantuvimos en marzo, Vueling entiende que la remuneración del agente por su labor como asesor experto en viajes consiste en el cargo de emisión o servicefee que el agente carga al cliente final, sin que sea perceptivo legalmente el pago de una comisión específica por parte de Vueling. La naturaleza del agente de viajes difiere en algunos aspectos esenciales con respecto al agente común: mientras que el agente común no puede modificar el precio de reventa y su remuneración está basada en una comisión o cantidad determinada por el principal, el agente de viajes tiene plena libertad para incluir en el precio al cliente final un servicefee por su labor de asesoramiento.
- c. Según os manifestamos, nuestra política de distribución persigue objetivos distintos y se basa principalmente en invertir para mejorar el canal de distribución indirecto, lo que repercute directa y positivamente en las agencias. Es por lo que queremos incorporar nuevas funcionalidades a la web de agencias, hacer seguimiento de los procesos de reservas de los agentes con Vueling, mejorar los sistemas de facturación, hemos desarrollado una nueva plataforma de reservas de grupos, queremos dar apoyo al canal de agencias a través de nuestra fuerza de ventas, realizar workshops que mejorarán el conocimiento del producto de Vueling, hemos puesto en marcha un canal de atención personalizado (call center) y comunicación en general sobre producto. Además y como bien sabéis, ofrecemos a los agentes que realizan reservas a través de la web de agencias la posibilidad de mostrar o no la tarifa aplicada por Vueling para que así puedan decidir libremente sobre su margen comercial.

El 11 de marzo, IBERIA nos informó que habían detectado un error formal en los contratos NDG-VALOR 2016 enviados a firma. Se trata de un anexo que está duplicado y de algún párrafo que no está incluido, aludiendo la Compañía a un problema de configuración de documento al subirlo a la herramienta de firma, por lo que lanzará un mensaje hoy mismo a través de la plataforma y subirán los contratos correctos a la firma el lunes próximo.



Firma del Acuerdo para la incentivación de Agencias 2017

Me complace informaros que ya tienes a tu disposición **el Nuevo Acuerdo de Iberia y British Airways de Incentivación a Agencias 2017.**

El Acuerdo es idéntico al año anterior y por tanto significa una extensión de las condiciones que firmaste para el Acuerdo del año 2016.

Este año recibirás en mi nombre un **correo electrónico con el Nuevo Acuerdo.**

Dicho correo te llegará a través de **DocuSign, donde también se realizará la firma del Acuerdo, que deberá estar firmado antes del 15 de diciembre de 2016**

DocuSign es una aplicación líder en el sector que ofrece de una manera **muy sencilla y segura** la posibilidad de tramitar todo tipo de gestiones digitales y firma electrónica. **Este proceso te llevará solo unos minutos.**

Te adjunto una mini-guía de cómo utilizar DocuSign para la firma de vuestro Acuerdo, en cualquier caso y si tienes alguna duda puedes consultar con vuestro Gestor Comercial.

Agradecemos un año más tu confianza y apoyo a la venta de los productos de IBERIA y BRITISH AIRWAYS y confiamos en mantener yaún mejorar nuestras relaciones comerciales para que juntos podamos cumplir todos los objetivos planteados.

PAGOS CON TARJETA

En febrero, IBERIA comunicaba a las Agencias de Viajes una importante modificación del sistema de cobro del recargo por pago con tarjeta aplicable a sus billetes, pasando de un CREDIT CARD FEE fijo a un CREDIT CARD FEE variable, establecido como un % sobre el total del importe a pagar, siendo los mismos de:

- Para rutas Domésticas y de Medio Radio: 2 %
- Para rutas de Largo Radio: 1%

Se transmitió a la Compañía su total rechazo a esta medida, ya que lo consideraba un incremento encubierto de los costes para los clientes corporativos y una penalización al uso de un medio de pago específico, que podría contravenir la normativa vigente, por lo que se les solicitamos se replantearan dicha medida.

Al tiempo se procedió a realizar la correspondiente consulta a la Secretaría de Legislación y Política Financiera, Órgano competente de este tema en el Ministerio de Economía.

Y transmitiendo que, habíamos recibido, por parte de la Secretaría referida, respuesta satisfactoria, al indicar que será de aplicación lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 16/2009 señala que: *“En todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos”*.

PRECIOS MÁXIMO RESIDENTES

El pasado día 27 de octubre de 2016, se emitió Resolución de la Dirección General de Aviación Civil por la que se establecen los **PRECIOS DE MERCADO APLICABLES** en la comprobación de las liquidaciones de los billetes de residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, emitidos en los contratos CORPORATE y con tarifa de touroperador y reservas de grupos.

Dicha Resolución venía a determinar la tarifa media abonada por los pasajeros residentes o miembros de familias numerosas por los billetes utilizados el año pasado, diferenciando el importe de la tarifa aérea y el correspondiente a los cargos por emisión, que se toma como valor de mercado aplicable a la comprobación de la liquidación de las bonificaciones aplicadas en los casos anteriormente mencionados, adjuntando como Anexo I, la tabla que detalla el **importe de los precios de mercado aplicables por trayecto directo en estos casos, que serán aplicables a partir del día 1 de enero de 2017**.

Esto quiere decir que, **a partir del 1 de enero de 2017 en las tarifas corporate, de touroperadores y reservas de grupos la bonificación del 50% en caso de residentes o la que corresponda por familia numerosa se aplicará sobre el Precio de Mercado aplicable y no sobre la tarifa que se haya emitido**. Se podrán utilizar tarifas inferiores y superiores a los Precios de Mercado aplicables, pero el tope para calcular el 50% de la subvención será el Precio de Mercado aplicable.

En el caso del servicefee si se emite una tarifa corporate, de touroperacion o de grupos, se tiene que aplicar el servicefee indicado en la Resolución o menor, nunca superior, porque en ese caso no se obtendría ninguna bonificación por este concepto.

Iberia nos informaba que a partir del día 30 de diciembre de 2016 iba a proceder a la adaptación de los contratos corporativos a esta nueva normativa de Fomento en lo referente a los billetes subvencionados, procediendo de la siguiente forma:

IBERIA mantendrá las tarifas negociadas con las empresas. Asimismo **va a crear una tarifas públicas domesticas transformadas en negociadas ("tarifas públicas negociadas domésticas")**, cuyo origen son las tarifas públicas domésticas tradicionales y sobre las que se va a aplicar una reducción de 1 €, a efectos de su utilización en la emisión de billetes domésticos en lugar de las tarifas públicas domésticas tradicionales.

Tanto las tarifas negociadas como las públicas negociadas domésticas, serán tarifas corporate y estarán sujetas a los nuevos criterios establecidos por el Ministerio de Fomento en la Resolución de Precios de Mercado Aplicables y la subvención de residente y/o familia numerosa se aplicará sobre los Precios de Mercado Aplicables establecidos en la mencionada Resolución.

En todas las tarifas corporate (negociadas y públicas negociadas domésticas) Iberia cargará un CÓDIGO DE CLIENTE (tour code) automáticamente. La agencia no tendrá que introducir ningún Código de Cliente.

En las tarifas corporate domésticas (negociadas y públicas negociadas domésticas) sin descuento de residente o de familia numerosa y en las tarifas corporate internacionales, la agencia de viajes tendrá que incluir un nuevo código identificador SR CLID.

En las tarifas negociadas domésticas y publicas negociadas domésticas con descuento de residente o de familia numerosa no tiene que incluirse el SR CLID.

Si la agencia de viajes emite tarifas públicas domésticas tradicionales para empresas con descuento de residente o de familia numerosa, la bonificación se aplicará sobre el total de la tarifa. No obstante, **en este caso es muy importante que la agencia no introduzca ningún código (SR CLID o Tour Code), pues en caso de introducirlo Iberia tendría que emitir una ADM a la agencia por la diferencia de la bonificación**, ya que esta tarifa se consideraría como corporate por parte de Fomento y por tanto sujeta a la citada Resolución y se aplicaría la bonificación sobre el Precio de Mercado Aplicable y no sobre la tarifa aplicada.

Por ello, a fin de evitar ADM's es muy importante que la agencia no introduzca ningún SR CLID en las tarifas públicas domésticas tradicionales con descuento de residente o de familia numerosa.

Adjuntábamos la comunicación que Iberia estaba remitiendo a las empresas, informando de las modificaciones que se introducirán en los contratos de las empresas y de la operativa que tendrá que seguir la agencia de viajes.

Por último en cuanto a **grupos y a las tarifas de touroperación que tengan pendientes de emitir y que incluyan descuentos de residente o bien de familia numerosa**, es importante indicar que si la emisión se realiza a partir del 1 de enero de 2017 serán de aplicación los Precios de Mercado Aplicables establecidos en la Resolución, sobre los cuales se aplicará la bonificación que corresponda. Esta Resolución no se aplicará a los billetes emitidos antes del 31 de diciembre de 2016, los cuales se bonificarán de acuerdo con la normativa actual.

En el mismo comunicado remitíamos el documento de Iberia.

BONIFICACIÓN RESIDENTES IBERIA

En relación a la incidencia en el pago de las bonificaciones de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias, las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla de la compañía IBERIA, que se produjo desde el mes de agosto del 2013 hasta el mes de junio de 2014, informábamos de que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Compañía para el cobro de esos cargos por emisión, finalmente no se había obtenido el pago de los mismos por parte de la Dirección General de Aviación Civil.

Aunque informábamos que si bien IBERIA no asumía responsabilidad por la incidencia técnica, después de todo el seguimiento realizado durante estos años, deseaba colaborar en la reducción del perjuicio e impacto negativo que la falta de reembolso de los cargos por emisión hubiera podido tener en las Agencias de Viajes, por lo que la Confederación suscribía un acuerdo-marco

con IBERIA, al que podrían acogerse sus agencias asociadas, para paliar, en lo posible, los impactos negativos de la mencionada incidencia.

La Compañía contactaría durante el mes de abril con las Agencias de Viajes afectadas, comunicándoles los billetes incluidos, así como el importe final que IBERIA asumirá. Para ello, era necesario firmar un Acuerdo entre cada Agencia afectada e IBERIA. En caso de divergencia de opinión entre IBERIA y la Agencia.

El calendario de comunicación y pago que nos trasladó la Compañía fue el siguiente:

a) Entre el 12 y el 30 de abril de 2016 Iberia:

Comunicará de manera individual a las Agencias de Viajes afectadas, los datos que obran en su poder sobre los billetes cuyo cargo por emisión no ha sido objeto de liquidación por parte de Ministerio de Fomento, en el periodo agosto de 2013 y julio de 2014.

Enviará modelo de acuerdo.

b) Entre el 1 y el 31 de mayo de 2016, las Agencias de Viajes afectadas, podrán revisar y contrastar los datos comunicados por Iberia.

Si los datos son correctos y conformes, procederá a su validación y a la firma del documento de acuerdo.

Si hubiera alguna discrepancia en los datos enviarán a Iberia, por la misma vía, alegaciones y soporte documental que las acredite, que permita su análisis y la búsqueda de la solución individual que corresponda.

Durante el mes de junio de 2016, Iberia procedería al abono de las cantidades, de manera progresiva, a todas las Agencias de Viajes afectadas, que hubieran firmado el documento de acuerdo.

IBERIA 



Próximo cambio en la jerarquía de Clases de reserva

20/05/2016 ■ A partir del próximo 24 de mayo

Solo afecta a la nomenclatura y no a las características de las mismas

El cambio lo realiza directamente Iberia, sin que agencias o clientes tengan que hacer nada

Se trata de un trámite puramente técnico, necesario para el futuro lanzamiento de la Premium Economy

A partir del 24 de mayo, y durante aproximadamente diez días, vamos a cambiar paulatinamente la jerarquía de clases de tarifas, según el cuadro que podéis ver más abajo.

Entre el 24 y 27 de mayo aproximadamente algunas de las tarifas afectadas con el cambio de jerarquía podrían desaparecer del sistema temporalmente apareciendo de nuevo hacia el 27 de mayo.

Todos los billetes deben de estar emitidos antes del 24 de mayo.

Durante el periodo entre el 24 y el 27 de mayo, no se podrán emitir los PNR, s con las tarifas involucradas en el cambio de jerarquía. En el caso de que se generará algún PNR, éste se cancelará.

Los cambios serán efectivos para vuelos a partir del 1 de octubre de este año.

Se trata de un cambio puramente técnico, para incorporar en el futuro la clase PremiunEconomy en la que estamos trabajando, y no afecta a las características de los billetes o reservas actuales.

Este cambio lo van a realizar los equipos de la compañía, sin que agencias de viaje ni clientes deban realizar ninguna gestión. Los billetes y reservas existentes seguirán siendo válidos con las características con que fueron reservados o emitidos.

Distintos departamentos de Iberia están trabajando en el desarrollo de la Premium Economy, de la que os informaremos con detalle en los próximos meses, cuando esté todo el proyecto concluido. En principio, está previsto que la nueva cabina empiece a comercializarse durante la segunda quincena de octubre para vuelos a partir de marzo o abril de 2017.

Vuelos	Clase actual	Nuevo nombre (a partir 1 de octubre 2016)
Largo Radio	P	A
Corto y medio radio	P	A
	W	Z
	A	F
	Z	L

En junio remitimos comunicado de Iberia informando de la nueva política de ADMS de la compañía, que entraba en vigor el pasado 27 de mayo. Se transmitió la Compañía que subir la noticia a Iberiagencias el mismo día de su entrada en vigor, no nos parecía la manera más adecuada de comunicarlo; Sobre todo porque la Resolución 850M dice que las Compañías Aéreas deben comunicar estas políticas con antelación a su implementación.

Posteriormente enviábamos circular de IBERIA sobre su nueva política de equipajes que se aplicaría desde el, día 1 de julio de 2016.



Nueva Política de Excesos de Equipaje de Iberia

La Nueva Política de Excesos de Equipajes de Iberia se aplicará a billetes emitidos a partir del próximo 1 de julio de 2016.

A partir de esta fecha los importes de exceso de equipaje dependerán de la temporada en que los clientes vuelen, de esta manera los adecuamos a las necesidades de cada cliente y a la demanda existente.

Nuestros clientes podrán beneficiarse de precios más económicos en temporada baja como ya lo hacen

en el precio de sus billetes . En los meses de mayor tráfico aéreo como julio o agosto o Semana Santa, en los cuales el equipaje a transportar aumenta exponencialmente en nuestros vuelos, el precio se ajustará a dicha temporada con objeto de ajustarlo a la demanda del momento.

La aplicación de esta nueva política afecta a todos los mercados, excepto el mercado JB: USA, Canadá y México. Así mismo las rutas domésticas con Canarias y algunas rutas europeas permanecerán con los precios y política actual, es decir única temporada

El 9 de junio remitimos su nueva política de ADMS de IBERIA que entró en vigor el 27 de mayo. Se transmite a la Compañía que subir la noticia a Iberiagencias el mismo día de su entrada en vigor, no nos parecía la manera más adecuada de comunicarlo; Sobre todo porque la Resolución 850M dice que las Compañías Aéreas deben comunicar estas políticas con antelación a su implementación.

IATA - BSP

REUNIÓN APJC 6 DE JULIO DE 2016

Agenda

- Revisión de los Miembros del APJC.
- Cifras de la Industria. Se informará de los últimos datos disponibles.
- Actualización de Gestión de Riesgos. Se informará de los últimos datos disponibles.
- Proyecto IATA New Gen. Se informará de los últimos avances en estos proyectos.
- Criterios Locales. Se consultará con los miembros su opinión sobre los mismos y si consideran necesaria cualquier modificación/revisión.

De LAS MINUTAS DE LA REUNIÓN DESTACA: La actualización de la Gestión del Riesgos

El Secretario informa de la evolución del número de defaults, así como el porcentaje de avales vigente y de la situación de la Gestión del Riesgos en el mercado español:

Los miembros del APJC agradecieron al secretario la información presentada, resaltando la disminución del número de defaults, del riesgo y de las cantidades no recuperadas en comparación con años anteriores, debida, fundamentalmente a los cambios acordados en los criterios financieros locales y de frecuencia de pago. Todos los miembros del APJC estuvieron de acuerdo en el gran esfuerzo realizado y se felicitaron por los resultados obtenidos.

Criterios Financieros Locales

El secretario comenta la recomendación del Travel Agency Commissioner de clarificar en los Criterios Financieros Locales, como se define ventas en riesgo para nuevos agentes.

Los miembros del APJC acordaron crear un grupo de trabajo para analizar si procede necesidad de cambios de los Criterios Locales. Los voluntarios para el grupo de trabajo son Iberia, Latam, Lufthansa, KLM, Europa Travel, Zafiro Viajes, UNAV, CEAV y ACAVE.

Además UNAV/CEAV mantuvo una reunión el 14 de octubre para estudiar los cambios organizativos de IATA tras la salida de Javier Valdés.

NUEVO CALENDARIO DE PAGOS

En enero remitíamos, Calendario DEFINITIVO de Pagos IATA BSP para el año 2016, recomendando su impresión en color para evitar posibles errores.

Indicábamos definitivo porque IATA había publicado a primeros de año un calendario erróneo (como ya ocurrió en el 2015), y a solicitud de CEAV, lo ha modificado ÚNICAMENTE PARA AQUELLAS AGENCIAS QUE ESTÁN EN FRECUENCIA DE PAGO MENSUAL, los meses de mayo, noviembre y diciembre de 2016, y ello en cumplimiento de los acuerdos del APJC relativos a conceder un día más en aquellos meses en los que en los 10 primeros días haya un festivo nacional. Estos meses quedan con los siguientes días de pago.

- Mayo (hay 1 festivo nacional (el 1 de mayo), por lo que debería ser el 11 en lugar del 10).
- Noviembre (hay 1 festivo nacional (el 1 de noviembre), por lo que debería ser el 11 en lugar del 10)
- Diciembre (hay 2 festivos nacionales, por lo que debería ser el 14 en lugar del 12).



Calendario Agencias 2016 - BSP ES Spain & Andorra

Periodo	Periodo desde	Periodo hasta	Reportes disponibles en BSPlink	Fecha de pago (Periodicamente)	Fecha de pago (Mensual)
January-16					
20160101W	Vie-01-Ene-16	Dom-10-Ene-16	Vie-15-Ene-16	Mie-20-Ene-16	
20160102W	Lun-11-Ene-16	Mie-20-Ene-16	Lun-25-Ene-16	Lun-01-Feb-16	
20160103W	Jue-21-Ene-16	Dom-31-Ene-16	Vie-05-Feb-16	Mie-10-Feb-16	Mie-10-Feb-16
February-16					
20160201W	Lun-01-Feb-16	Mie-10-Feb-16	Lun-15-Feb-16	Lun-22-Feb-16	
20160202W	Jue-11-Feb-16	Sab-20-Feb-16	Jue-25-Feb-16	Mar-01-Mar-16	
20160203W	Dom-21-Feb-16	Lun-29-Feb-16	Sab-05-Mar-16	Jue-10-Mar-16	Jue-10-Mar-16
March-16					
20160301W	Mar-01-Mar-16	Jue-10-Mar-16	Mar-15-Mar-16	Lun-21-Mar-16	
20160302W	Vie-11-Mar-16	Dom-20-Mar-16	Vie-25-Mar-16	Mie-30-Mar-16	
20160303W	Lun-21-Mar-16	Jue-31-Mar-16	Mar-05-Abr-16	Lun-11-Abr-16	Lun-11-Abr-16
April-16					
20160401W	Vie-01-Abr-16	Dom-10-Abr-16	Vie-15-Abr-16	Mie-20-Abr-16	
20160402W	Lun-11-Abr-16	Mie-20-Abr-16	Lun-25-Abr-16	Mar-03-May-16	
20160403W	Jue-21-Abr-16	Sab-30-Abr-16	Jue-05-May-16	Mar-10-May-16	Mie-11-May-16
May-16					
20160501W	Dom-01-May-16	Mar-10-May-16	Dom-15-May-16	Vie-20-May-16	
20160502W	Mie-11-May-16	Vie-20-May-16	Mie-25-May-16	Lun-30-May-16	
20160503W	Sab-21-May-16	Mar-31-May-16	Dom-05-Jun-16	Vie-10-Jun-16	Vie-10-Jun-16
June-16					
20160601W	Mie-01-Jun-16	Vie-10-Jun-16	Mie-15-Jun-16	Lun-20-Jun-16	
20160602W	Sab-11-Jun-16	Lun-20-Jun-16	Sab-25-Jun-16	Jue-30-Jun-16	
20160603W	Mar-21-Jun-16	Jue-30-Jun-16	Mar-05-Jul-16	Lun-11-Jul-16	Lun-11-Jul-16
July-16					
20160701W	Vie-01-Jul-16	Dom-10-Jul-16	Vie-15-Jul-16	Mie-20-Jul-16	
20160702W	Lun-11-Jul-16	Mie-20-Jul-16	Lun-25-Jul-16	Lun-01-Ago-16	
20160703W	Jue-21-Jul-16	Dom-31-Jul-16	Vie-05-Ago-16	Mie-10-Ago-16	Mie-10-Ago-16
August-16					
20160801W	Lun-01-Ago-16	Mie-10-Ago-16	Lun-15-Ago-16	Lun-22-Ago-16	
20160802W	Jue-11-Ago-16	Sab-20-Ago-16	Jue-25-Ago-16	Mar-30-Ago-16	
20160803W	Dom-21-Ago-16	Mie-31-Ago-16	Lun-05-Sep-16	Lun-12-Sep-16	Lun-12-Sep-16
September-16					
20160901W	Jue-01-Sep-16	Sab-10-Sep-16	Jue-15-Sep-16	Mar-20-Sep-16	
20160902W	Dom-11-Sep-16	Mar-20-Sep-16	Dom-25-Sep-16	Vie-30-Sep-16	
20160903W	Mie-21-Sep-16	Vie-30-Sep-16	Mie-05-Oct-16	Lun-10-Oct-16	Lun-10-Oct-16
October-16					
20161001W	Sab-01-Oct-16	Lun-10-Oct-16	Sab-15-Oct-16	Jue-20-Oct-16	
20161002W	Mar-11-Oct-16	Jue-20-Oct-16	Mar-25-Oct-16	Lun-31-Oct-16	
20161003W	Vie-21-Oct-16	Lun-31-Oct-16	Sab-05-Nov-16	Jue-10-Nov-16	Vie-11-Nov-16
November-16					
20161101W	Mar-01-Nov-16	Jue-10-Nov-16	Mar-15-Nov-16	Lun-21-Nov-16	
20161102W	Vie-11-Nov-16	Dom-20-Nov-16	Vie-25-Nov-16	Mie-30-Nov-16	
20161103W	Lun-21-Nov-16	Mie-30-Nov-16	Lun-05-Dic-16	Lun-12-Dic-16	Mie-14-Dic-16
December-16					
20161201W	Jue-01-Dic-16	Sab-10-Dic-16	Jue-15-Dic-16	Mar-20-Dic-16	
20161202W	Dom-11-Dic-16	Mar-20-Dic-16	Dom-25-Dic-16	Vie-30-Dic-16	
20161203W	Mie-21-Dic-16	Sab-31-Dic-16	Jue-05-Ene-17	Mar-10-Ene-17	Mie-11-Ene-17

CUENTAS ANUALES IATA

En abril recordábamos a nuestras agencias que las Agencias de Viajes Españolas deben presentar a IATA LAS CUENTAS ANUALES FORMULADAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2015 (AQUELLAS AGENCIAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A RATING), ANTES DEL 30 DE ABRIL DE 2016.

Así mismo, destacábamos la importancia de presentar esta documentación dentro de plazo, ya que de lo contrario, la agencia recibirá 2 instancias de irregularidad y tendrá un plazo adicional de 30 días para cumplir con el envío de las mismas.

Si pasados estos 30 días adicionales las cuentas todavía no hubieran sido presentadas correctamente en el portal, el agente será suspendido del BSP y recibirá la notificación de terminación de su contrato con el BSP.

Las Agencias que estén sujetas a Rating, sí que mantendrán la fecha límite para presentar sus cuentas anuales, es decir:

- El primero será 46 días después del plazo establecido por ley para la formulación de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos; y.
- El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil

En julio remitíamos nuevo de Comunicado de IATA sobre la presentación de las cuentas definitivas.

RECORDÁBAMOS QUE IATA HABÍA ADELANTADO LA FECHA LIMITE PARA PRESENTAR LAS CUENTAS ANUALES DEFINITIVAS, POR LO QUE LAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2015 PARA AQUELLAS AGENCIAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A RATING, ES EL DIA 31 DE AGOSTO DE 2016.

Destacábamos la importancia de presentar esta documentación dentro de plazo, ya que en caso contrario, IATA le impondría una doble irregularidad, que en caso de tener otra anterior, daría lugar a un default técnico y a la obligada presentación de una garantía bancaria.

Las Agencias que estén sujetas a Rating, sí que mantendrán la fecha límite para presentar sus cuentas anuales, es decir:

- *El primero será 46 días después del plazo establecido por ley para la formulación de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos; y.*
- *El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil*

NEW GEN ISS

En junio remitíamos a nuestras asociaciones la nota de prensa que sobre el Proyecto de IATA NEW GEN ISS.

SE MANIFIESTA SU TOTAL RECHAZO AL NEW GEN ISS DE IATA

Se manifiesta en julio del 2014, cuando IATA informó del inicio del proyecto New Gen ISS en fase de proyecto piloto, las asociaciones se opone, en su totalidad, al mismo.

Si bien tras la presentación del proyecto en la APJC, hemos intentado –en múltiples ocasiones– reunirnos con IATA, para recabar información adicional sobre el proyecto, dicha reunión no ha llegado a celebrarse por motivos imputables a IATA.

Nuestra oposición al proyecto, se basa en múltiples factores, entre los que destacaremos:

En primer lugar, que se trata de un proyecto que, una vez más, IATA ha desarrollado unilateralmente, presentándose a la APJC una vez que las bases y las principales características del mismo ya habían sido aprobadas por la PACONF (organismos integrado exclusivamente por las aerolíneas), hecho que se constata con el desinterés de IATA de mantener una reunión sobre este proyecto.

Y en segundo lugar porque entendemos que no se trata de una simple modificación o modernización, según se afirma por parte de IATA, de las actuales resoluciones o de la operativa actualmente establecida para la acreditación de las agencias de viajes, sino que el proyecto que va mucho más allá, suponiendo una ruptura unilateral por parte de IATA de las relaciones contractuales establecidas con las agencias de viajes ya acreditadas, obligando a las mismas a solicitar una nueva acreditación, todo ello en base a unas normas que IATA pretende imponer de manera unilateral.

Por todo ello, se mantiene su oposición al proyecto unilateralmente diseñado por IATA ya que supone una ruptura, por parte de IATA, de las relaciones contractuales establecidas con las agencias de viajes ya acreditadas.

Lamentablemente dicho nuevo Programa fue aprobado en la PACONF celebrada en Singapur del 19 a 21 de septiembre de 2016.

El Programa New Gen se implementará por fases y primero se harán pruebas piloto del mismo con agentes de todo el mundo.

Se acordó la entrada en vigor del Programa a partir del 1 de enero de 2018, a excepción de las secciones relativas al nuevo medio de pago EasyPay (cuyo procedimiento se detalla más abajo) que serán efectivas a partir del 1 de enero de 2017.

Como la Resolución del New Gen ISS aún no tiene número concreto, no se incluirá en la redacción del Manual del Agente hasta la próxima edición de Junio de 2017.

Para más información sobre el proyecto pueden consultar el siguiente link: <http://www.iata.org/services/finance/bsp/Pages/newgen-iss.aspx>.

A continuación les resumimos las principales novedades introducidas por el New GEN ISS de IATA aprobado a través de la Resolución 8XX en la pasada PACONF, de la cual aún está pendiente de aprobar las Secciones 5ª y 14ª relativas, respectivamente, al límite de crédito y a los fees de las agencias:

1) Se han introducido los siguientes 3 nuevos niveles de acreditación:

a) Acreditación estándar sin posibilidad de pago en cash.

- b) *Acreditación estándar con posibilidad de pago en cash y con un límite de crédito. Está pendiente de aprobar la parte de la Resolución relativa al cálculo del límite de crédito de la agencia.*
 - c) *Acreditación en varios países, con límite de crédito (para que agentes grandes como OTA's o consolidadores no tengan que tener una acreditación en cada país y les sirva con una sola acreditación).*
- 2) *2.- Se ha añadido un nuevo sistema de pago: EasyPay: Si se opta por este medio de pago, disponible para cualquier nivel de acreditación, el Agente deberá asegurar que los fondos están disponibles en la cuenta de IATA EasyPay antes de poder emitir los billetes. Una vez que un agente de viajes abra una cuenta de EasyPay de IATA y tenga en ella fondos disponibles, se le generará un número de IATA EasyPay. No se exige un mínimo ni máximo de fondos en dicha cuenta y el agente podrá ingresar dinero en esta cuenta en cualquier momento.*

Si existen suficientes fondos en esta cuenta para la emisión de un billete electrónico por parte del agente, esta cantidad se bloqueará de la cuenta del agente, el sistema facilitará al GDS una autorización para proceder con la transacción y el GDS emitirá un billete electrónico tan pronto como reciba la autorización de proceder con la transacción por parte del sistema de EasyPay de IATA.

La regulación del método de pago EasyPay entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2017.

RESOLUCIÓN TRANSITORIA HASTA QUE ESTÉ IMPLEMENTADO EN TODOS LOS PAÍSES EL NUEVO PROGRAMA NEW GEN ISS.

Asimismo teniendo en cuenta que se implementará el nuevo Programa por etapas, se acordó que desde el 1 de noviembre de 2017 la Resolución 818 g se aplicará transitoriamente y, por lo tanto, seguirá siendo operativa en paralelo a la Resolución 8XX hasta que todos los países hayan implementado el nuevo Programa New Gen ISS.

MANUAL

Remitíamos Manual para el Agente de Viajes de IATA en su Edición de 2016, y que entraba en vigor a partir de día 1 de junio próximo.

Recordando que el mismo contenía todas las Resoluciones IATA que forman parte del contrato y que, por lo tanto, son de obligado cumplimiento para los agentes de viajes de IATA. Todas las enmiendas son adoptadas por la PAConf, organismo de IATA compuesto únicamente por compañías aéreas donde los representantes de los agentes de viajes no pueden votar.

A continuación les resumimos las principales modificaciones introducidas respecto al Manual 2015:

- 1. El formulario de aviso de cambio a una nueva oficina debe enviarse a IATA antes de que se haya realizado el cambio, en caso contrario el Administrador de Agencias aplicará un cargo por notificación tardía (Res. 818g 10.8.1 y 10.12.3)**

A partir del 1 de junio IATA ya no permitirá comunicar el cambio de oficina en los 30 días siguientes a la mudanza si no que la comunicación tendrá que hacerse ANTES de realizar el cambio.

En caso de comunicación tardía o inexistente de un cambio de oficina ya no se registrará una doble irregularidad si no que el Administrador de Agencias aplicará un cargo por notificación tardía.

Dicho cargo también se aplicará para el cambio de propiedad, accionariado, nombre o forma jurídica si se recibe el Aviso de Cambio después de que se haya realizado el cambio. (Res. 818g 10.12.2).

2. Establecimiento de una garantía financiera mínima.

2.1- En el caso de que la Agencia no cumpla criterios(Res. 818g 2.2.1.1 a). En el caso de España los criterios financieros no prevén una garantía mínima para el caso de continuidad del Agente, solo para el supuesto de cambio de propietario y nuevas agencias (40.000 euros) por ello en el caso de continuidad del Agente si la Agencia no cumple con los criterios financieros IATA solo le podrá requerir la presentación de una garantía si la misma es igual o superior al equivalente en euros de 5.000 USD.

2.2-En el caso de revisión de la garantía por IATA (Res. 818g 2.2.1.2 a).

En el caso de que exista una garantía frente a IATA ésta puede revisarla en cualquier momento y solicitar un ajuste de la misma si considera que no cubre suficientemente las ventas del Agente, en este caso IATA sólo podrá ajustar dicha garantía si la cantidad es igual o superior al equivalente en euros de 5.000 USD. Es decir, de acuerdo con la modificación introducida IATA solo podrá solicitar el ajuste de la garantía en supuestos de Agencias ya acreditadas si el incremento es igual o superior al equivalente en euros de 5.000 USD, al no establecer los criterios financieros una cantidad mínima para la garantía financiera.

3. Inclusión de un cálculo estándar de la garantía financiera para las Agencias que opten por realizar las remisiones con mayor frecuencia (Res. 818g Anexo A 1.6.2.1a)

Cuando una Agencia opte por realizar las remisiones con una mayor frecuencia a la establecida por la PAConf la Agencia deberá proporcionar una garantía financiera por una cantidad igual al nuevo número de días de ventas en riesgo de la Agencia.

4. Pruebas piloto de la Newgen de ISS(Res. 844).

IATA está desarrollando una nueva generación de sus Sistemas de Liquidación (New-Gen ISS) que supondrá nuevas formas de acreditación y nuevos sistemas de pago, para ello se habilita a IATA para realizar pruebas piloto en los BSP para los cuatro componentes de la NewGen de ISS con la aprobación del Grupo Rector de la Conferencia de Agencias de Pasaje.

5. **Notificación de irregularidades: publicación en el Portal de ISS**(Res. 818g Anexo A 1.9 y 1.10).

A partir del 1 de junio una copia de una notificación de irregularidad así como de una acción por incumplimiento ya no se enviará a través del BSPlink sino que se publicará en el Portal de ISS. Se mantiene, no obstante, el envío por un medio que permita prueba de su recepción y también por correo electrónico siempre que IATA disponga de una dirección de correo electrónica válida de la Agencia.

6. **Propiedad común con otra Agencia miembro de IATA**(Res. 818g Anexo A 1.7.6.1).

Se introduce la previsión de que si un director propietario de una Agencia de más de la mitad de las acciones o con un interés económico en otra Agencia que haya sido eliminada de IATA o haya recibido un aviso de incumplimiento, esa Agencia también se considerará en incumplimiento y se adoptarán las medidas correspondientes.

OTROS COMUNICADOS

En enero enviamos comunicado informando de la baja voluntaria en BSP de US AIRWAYS



Remitíamos también Circular de IATA confirmando la Suspensión del BSP de Air Mediterranee.

En noviembre le remitimos comunicado recibido de IATA, recordando la necesidad de estar alerta ante las actividades fraudulentas con información útil para detectarlas.

Muy señor(a) mío/a:

Para evitar que las empresas de la industria del transporte aéreo sean víctimas de referencias falsas, del uso fraudulento del logotipo de IATA o de personas que se hacen pasar por personal de IATA en mensajes de correo

electrónico y llamadas telefónicas, queremos compartir con usted esta importante información sobre cómo detectar las comunicaciones fraudulentas.

Le rogamos que acceda al enlace que aparece a continuación para consultar nuestro documento guía en estas cuestiones, "Fraudulent Emails Warning" (Advertencia sobre correos electrónicos fraudulentos). En él hallará ejemplos de técnicas comunes de fraude por correo electrónico, así como sugerencias para que proteja a su empresa con la máxima garantía.

Estos son algunos de los puntos más importantes:

Los estafadores se ponen en contacto con los usuarios por correo electrónico o teléfono. Bajo nombres falsos, a veces parecidos o idénticos a los del personal de IATA, solicitan el pago de productos o servicios, o bien reclaman pagos pendientes de importantes cantidades.

A menudo utilizan direcciones de correo electrónico parecidas a las de IATA, pero con dominios diferentes, tales como "@gmail.com" o "@iata-receivable.org".

Los estafadores suplantan el dominio de correo electrónico "@iata.org" con direcciones electrónicas tales como "accounts@iata.org". Por lo general, tales mensajes incluyen direcciones de respuesta diferentes.

Los documentos falsificados pueden mostrar el logotipo de IATA o incluir enlaces a un sitio web falso. Tenga mucho cuidado con las peticiones de actualización de sus datos bancarios.

Si duda de la autenticidad de cualquier comunicación que asegure provenir de IATA, tanto si se le solicita que realice un pago como si no, le rogamos que no responda al mensaje y que se lo comunique a IATA inmediatamente a través de la dirección information.security@iata.org

El uso fraudulento de Internet es un delito. IATA se toma muy en serio cualquier intento de abuso de su identidad.

Le rogamos que repase esta información detenidamente y que la comparta con sus compañeros de empresa, especialmente entre aquellos que sean responsables de la gestión de la facturación.

AMADEUS

A lo largo de 2016 se remitieron aquellas comunicaciones de Amadeus, que consideramos de interés para nuestras asociaciones, de las que destacamos:



Nuevas funcionalidades en Amadeus Ticket Changer

Ya están disponibles en Amadeus Ticket Changer varias mejoras, selección de la base de tarifa y cotización de billetes con cupones en status "C", que te ayudarán a reemitir más rápidamente los billetes de tus pasajeros.

A continuación puedes encontrar más información sobre estas nuevas funcionalidades:

Selección de la base de tarifa:

En ocasiones existen varias tarifas aplicables a una misma clase de reserva, ya que cada una de ellas puede tener condiciones diferentes (ejemplo: mayor o menor estancia en destino).

El sistema siempre aplica la tarifa más económica disponible, pero no siempre es la que el pasajero necesita. Por ese motivo, existe la posibilidad de especificar el FareBasis que se desea cotizar con la transacción /A-Farebasis.

Este formato, a partir de ahora, también es aplicable a las transacciones de Amadeus Ticket Changer (FXF y FXQ).

Ejemplo:

FXQ/A-YEE1M

FXF/A-BYEE1M

FXQ/A2,3-YEE1M/A4-YEE3M

Cotización de billetes con cupones en status "C" (Check-in):

De forma frecuente el pasajero decide hacer cambios en su billete después de haber sacado la tarjeta de embarque. Esto conlleva que el agente de viajes tenga que llamar a la compañía aérea para cambiar el status del billete de "C" (Check-in) a "O" (Open for use). A partir de ahora, ya se podrá cotizar con Amadeus Ticket Changer un billete con cupones en status "C" utilizando la transacción /CK1 (1=nº de cupón a partir del cual consideramos apto para cotizar con Amadeus Ticket Changer)

Ejemplo:

FXF/CK1

FXE/CK3



La compañía aérea CzechAirlines (OK) se incorpora a Amadeus AirlineFareFamilies

Desde finales de 2015 ya está disponible Czech Airlines en Amadeus AirlineFareFamilies. Esta solución agrupa las diferentes tarifas de esta aerolínea en categorías o familias con unas condiciones y servicios comunes, mostrándolo todo en una única pantalla.

Con la gran variedad de compañías aéreas y tarifas que existen en el mercado, es cada vez más complicado conocer las características de cada una de ellas. Además, cada cliente es diferente y no siempre la tarifa más económica es la más conveniente para todos. Por ello y, con el fin de ayudarte a dar un mejor servicio a tu cliente, hemos incluido Czech Airlines a Amadeus AirlineFareFamilies.

A cada familia de tarifas se le asigna un nombre identificativo y también descriptivo (Economy Flex, Business Saver, etc.), de modo que para el agente de viajes es muy sencillo saber qué tarifa ofrecerle a su cliente y el precio que se le aplica.

Consulta que compañías ofrecen esta funcionalidad en Amadeus con la transacción FQNAFF/CXR.



El cargo administrativo de easyJet incluido dentro de la tarifa

A partir de hoy, el cargo administrativo, que la compañía aérea easyJet aplica, vendrá incluido dentro de la tarifa y no como hasta ahora, que venía incluido junto al cargo por pago con tarjeta. El cargo administrativo es equivalente a un servicefee y se aplica una misma cantidad independientemente del número de trayectos y/o pasajeros que se reserven

Los cargos de una tarifa de easyJet son los siguientes:

A=Tarifa + tasas

B=Cargo administrativo

C=Cargo por pago con tarjeta

Hasta ahora, **B**venía sumado a **C**, y a partir de hoy, **B**vendrá sumado a **A**.

Este cambio vendrá reflejado en Amadeus de la siguiente manera:

_ Disponibilidad aérea:

Al realizar una disponibilidad, y ante la imposibilidad de determinar el número de trayectos y/o plazas a reservar, el adminfee vendrá sumado a la tarifa en cada uno de los trayectos solicitados. Posteriormente, en la cotización (**FXP**) se regularizará dicho cargo para aplicarse solamente una vez.

_ Amadeus All Fares Standard o Advanced:

Tanto en críptico como en gráfico, y debido a que en los buscadores de tarifas solicitamos el precio para una ruta completa, el adminfeevendrá reflejado correctamente aplicándose por reserva independientemente del número de segmentos y/o pasajeros.



Reserva la tarifa Business Plus de Ryanair en Amadeus con los mismos precios que en la web de la aerolínea
Aprovechate de todos los beneficios que te trae esta tarifa en Amadeus:

Posibilidad de realizar cambios en la reserva sin penalización alguna y pagando solamente la diferencia de tarifa. Próximamente, el cambio se podrá hacer en Amadeus (por el momento, es necesario realizarlo en la web de la compañía).



Pieza gratuita de equipaje de 20kg incluida en la reserva. Además, la compañía aérea ha modificado su política de equipaje, permitiendo reservar hasta 3 piezas de equipaje facturado:

Primera maleta: **SR ABAG-15KG** o **SR ABAG-20KG**

Segunda maleta: **SR BBAG-15KG** o **SR BBAG-20KG**

Tercera maleta: **SR CBAG-15KG** o **SR CBAG-20KG**

En el caso de la tarifa Business Plus no se permitirá la petición de la tercera maleta (**CBAG**), ya que se permiten solo 3 piezas y una de ellas ya está incluida por defecto en la tarifa.



Check-in en los mostradores de Ryanair del aeropuerto sin ningún tipo de coste.



Asiento Premium gratuito. La aerolínea recomienda realizarlo en el momento de la reserva para asegurar la plaza. Si lo deseas reservar después de la emisión del billete Light Ticket, deberás hacerlo en la web de la compañía, ya que se consideraría un cambio en la reserva y esta funcionalidad no está todavía disponible.



Prioridad en el embarque.



Fasttrack en aquellos aeropuertos que cuenten con este servicio.

Turkish Airlines (TK), nueva compañía en Amadeus Ticket Changer

A partir de ahora, ya puedes realizar las reemisiones de los vuelos de Turkish Airlines con Amadeus Ticket Changer (ATC).

Amadeus Ticket Changer es la herramienta que resuelve en cuestión de segundos las peticiones de cambio de billete que te soliciten tus clientes, evitando cualquier error de cálculo. Al mismo tiempo, crea los elementos necesarios en el PNR para ejecutar la reemisión/revalidación, permitiéndote dar un servicio rápido, flexible y fiable. Además, con esta solución podrás reemitir/revalidar el billete tantas veces como tu pasajero desee, tanto si el viaje no ha comenzado como si el cambio se produce en ruta

Con la incorporación, ya son 123 las compañías con las que puedes realizar reemisiones o revalidaciones de forma automática.



Amadeus Ticket Changer

Estimado cliente,

Te informamos de que ya está disponible para todos los usuarios de Amadeus Ticket Changer (ATC) la funcionalidad de **reembolso de billetes**. Se podrán realizar los siguientes tipos de reembolsos:

- _ Itinerarios domésticos e internacionales
- _ Billetes no utilizados y parcialmente utilizados
- _ Billetes de primera emisión
- _ Billetes revalidados
- _ Billetes reemitidos (no utilizados y parcialmente utilizados), siempre que hayan sido reemitidos con ATC
- _ Tarifas públicas
- _ Tarifas privadas
- _ Tarifas negociadas (tarifa neta=tarifa de venta)

Para realizar los reembolsos se utilizarán solamente 2 transacciones:

- 1. TRF** seguida del número de billete (**TRF745-1234567890/ATC**), el número de línea del elemento FA o FHE del PNR (**TRF/L6/ATC**) o del número de secuencia en el TJQ (**TRF/I-15/ATC**).
- 2. TRFP** para confirmar el reembolso o **TRFIG** por si no estamos seguros de realizar el reembolso y queremos ignorar el proceso antes de haberlo efectuado.

Las compañías con las que actualmente se puede reembolsar con ATC se pueden visualizar con la transacción **FQNATC/CXR**. A día de hoy son **28 compañías**: Jet Airways (9W), Hop (A5), Air Berlin (AB), Azul LinhasAereasBrazileiras (AD), Finnair (AY), Belavia (B2), Royal Brunei (BI), Caribbean Airlines (BW), Condor (DE), Air Dolomiti (EN), Gol LinhasAereas, Air Greenland (GL), TAM (JJ), Adria Airways (JP), Azerbaijan Airlines (J2), Air Astana (KC), Korean Air (KE), Silkair (MI), AllNippon Airways (NH), AviancaBrazil (O6), Asiana (OZ), Pegasus (PC), Qatar Airways (QR), Jet Lite (S2), Air Calin (SB), Singapore Airlines (SQ), Cityjet (WX) y Air Manas (ZM).

Te adjuntamos guía rápida con toda la información sobre esta nueva funcionalidad. En los próximos días, os llamaremos para explicárosla más en detalle o resolver vuestras dudas.

Para más información, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

Un cordial saludo,

Amadeus España



AMADEUS

 Flash news

Plus Ultra (PU), nueva compañía en Amadeus

A partir ahora ya puedes reservar Plus Ultra (PU) en Amadeus.

La venta de plazas en Amadeus de esta compañía, que vuela a Santo Domingo y Lima, se realizará mediante la emisión de billete electrónico a través de BSP con placa propia.



AMADEUS

 Flash news

Air Arabia Maroc (30), nueva compañía en Amadeus

A partir de ahora ya puedes reservar Air Arabia Maroc (30) en Amadeus.

La compañía marroquí con base en Casablanca vuela desde aeropuertos tan importantes como Madrid, Barcelona o Palma de Mallorca a destinos en Marruecos como Casablanca, Tánger o Nador.

La venta de plazas de Air Arabia Maroc en Amadeus se realizará mediante la emisión de billete electrónico a través de BSP.

Amadeus SellingPlatformConnect, próximamente en las agencias

Amadeus España ha presentado su nueva plataforma de reserva y emisión de billetes Amadeus SellingPlatformConnect. Se trata de la única plataforma profesional de venta del mercado completamente disponible mediante un acceso web e íntegramente ubicada en la nube, con lo que no precisa de instalación ni de actualizaciones de software y solo requiere de una conexión a internet.

Amadeus SellingPlatformConnect es la evolución de la actual plataforma de acceso al sistema Amadeus y se desplegará gradualmente en todas las agencias de viaje. Se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo (ordenador de sobremesa, portátil, móvil o tableta), lo que garantiza que los agentes de viaje puedan atender a sus clientes desde cualquier lugar y en cualquier momento en que estos requieran sus servicios.

Con esta herramienta los agentes de viaje podrán mantener abiertas hasta seis áreas de trabajo simultáneamente, y trabajar tanto en el modo críptico como en modo gráfico o alternando en cualquier momento una u otra modalidad. Asimismo, se calcula que la nueva solución reduce las tareas administrativas prácticamente a la mitad, y permite un ahorro de hasta un 68% en el tiempo dedicado, por ejemplo, a la reserva de los servicios complementarios de las aerolíneas.

En España, se ha dispuesto un plan programado de implantación de la nueva plataforma, secuenciado en etapas, que comenzará el próximo mes de septiembre y culminará en 2017, cuando todos los agentes usuarios de Amadeus en España, unos 20.000, dispondrán de acceso a la solución.

El pasado jueves 26 de mayo, en el acto de presentación de Amadeus SellingPlatformConnect a agencias de viaje se efectuó la primera reserva en España de la nueva plataforma, que fue realizada por Laura Durán, propietaria junto a su hermana Blanca de la agencia Día Libre Viajes, que cumple este año 18 años de trayectoria.

A continuación puedes ver cómo se hizo la primera reserva con Amadeus SellingPlatformConnect y cómo se desarrolló el evento:



Te mantendremos puntualmente informado sobre la llegada de Amadeus SellingPlatformConnect a tu agencia de viajes. Entre tanto, descubre todo lo que Amadeus SellingPlatformConnect puede hacer por ti en amadeussellingconnect.es

TERRESTRE

El 13 de abril tenía lugar reunión con Renfe del que cabe resumir lo siguiente:

Como producto novedoso, la Suite VIP, dentro del tren, que hasta ahora no se comercializaba. En breve informarían de las condiciones del producto.

En cuanto al Acuerdo con Amadeus la Compañía señala que es para la parte internacional, ya que España es un país receptor, y el suyo un producto Receptor. También trabajaban con SABRE.

En cuanto a la problemática existente con respecto a los pagos con tarjetas de crédito, en especial cuando para poder cambiar un billete con un suplemento, se exige la tarjeta con la que se compró el billete, nos informaron que habían solicitado a Sistemas que RENFE pueda aceptar dos formas de pago.

En cuanto a los problemas de Grupos en la estación de Atocha, le señalamos los siguientes:

- Espacio para que descarguen o carguen los equipajes desde los autobuses para evitar tener que aparcar en Méndez Álvaro. Uno de los lugares que indicábamos se podría habilitar es el Parking con entrada por plaza de Atocha.
- Maleteros y carros para nuestros grupos.
- Habilitar y reservar un control de salida privado para grupos superiores a 20 personas para así agilizar el paso de estos viajeros al Andén correspondiente.
- Para Grupos grandes tamaño a determinar y siempre pre-avisando facilitarles un Coche para los equipajes.

La compañía nos manifestaba que veía inviable todas estas peticiones por motivos de seguridad; y en cuanto al tema del equipaje, sería preciso cambiar el diseño de los trenes

- Se solicitó un contacto de sus comerciales para reservar directamente nuestros grupos que van a viajar en AVE.

En relación a la situación de las Agencias tras los cambios del contrato en el 2014, RENFE informa que la situación se ha estabilizado. No obstante se solicitaba se retrase el día de pago por motivos de conciliación, principalmente. RENFE manifiesta que lo pueden llegar a plantear.

El 16 de junio CEAV remitía carta a la dirección comercial de Renfe transmitiéndole la queja sobre la utilización del término "VIAJES" en la parte de reservas de hoteles, alquiler de vehículos y actividades de vuestra web: <http://viajes.renfe.com/>

Mostrándoles nuestro desacuerdo porque en la gran mayoría de Reglamentos que regulan la actividad de Agencias de Viajes se establece que el término VIAJES exclusivamente puede ser usado por las Agencias de Viajes legalmente constituidas. A modo de ejemplo te copio el artículo 1.2 del Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de actividades propias de las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid que regula este aspecto:

“La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos "viaje" o "viajes" sólo podrán utilizarse, como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, por quienes tengan la condición legal de agencia de viajes”.

Por lo que CEAV, les solicitaba formalmente que eliminasen esa referencia a la mayor brevedad posible.

El 13 de septiembre y en relación al contrato de RENFE, que entró en vigor el día 01/01/2014, remitíamos a nuestras asociaciones comunicado recordándoles que conforme a lo estipulado en su artículo 5º, apartado e), aquellas agencias de viajes que hubieran superado en sus ventas de billetes en metálico durante el año 2015, los 850.000 euros, estaban obligadas a remitir a la Compañía informe de solvencia y/o morosidad, emitido por una de las principales agencias españolas especializadas en calificaciones crediticias (Axesor, Iberinform o Informa).

Así mismo les recordábamos que el plazo para el envío de los informes requeridos era dentro de los 45 días posteriores (hasta el 15 de septiembre) al plazo máximo exigido por Ley para el depósito de las Cuentas Anuales en el Registro Mercantil.

El 20 de octubre reunidos con la Compañía, esta nos informaba de su estrategia comercial para el 2017; principalmente con la pretensión de continuar con el modelo actual más un adicional por transacción sobre determinados productos y tarifas.

Indicándonos en ese momento que en breve nos informarían del planteamiento final, así como nos trasladarán el modelo para poder distribuirlo entre nuestras Agencias.

Se trasladaba a Renfe la queja generalizada de nuestras agencias por el hecho de que la publicidad de *renfeviajes* vaya con el logo y apoyo de Ministerio de Fomento, a lo que RENFE se comprometió a proceder a dar órdenes para su eliminación.

Asimismo, y en lo relativo a la demanda de las agencias de viajes sobre las comisiones aplicables a las tarifas de empresas, Renfe informo está trabajando en una tarifa para Pymes que si estará disponible para todas las agencias (previsiblemente estará disponible en 2017).

En el mes de noviembre, enviábamos carta que RENFE remitiría en los siguientes días a las Agencias de Viajes, informándoles de su nuevo sistema de comisiones e incentivos aplicable a partir del **1 de enero de 2017**, carta en la que adjunta el nuevo Anexo I de “Incentivos”.

Para beneficiarse de estos incentivos, las agencias de viajes deberían firmar y sellar dos ejemplares del Anexo I, y remitir uno de ellos a RENFE antes del **20/01/2017**, siendo importante remitirlo por correo electrónico, con acuse de recibo, al email renfeagencias@renfe.es o por correo certificado a RENFE VIAJEROS, Jefatura de Ventas Nacional y Distribución, Dirección Comercial, Avda. Ciudad de Barcelona, 8, 2ª planta, Madrid 28007.

ANEXO I AL CONTRATO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE RENFE VIAJEROS

Con objeto de aumentar las ventas de cada año natural, **Renfe Viajeros** abonará a la Agencia los siguientes INCENTIVOS y COMISIONES durante el periodo de vigencia del presente Anexo:

Renfe Viajeros abonará un INCENTIVO por el incremento de las ventas nacionales anuales (excepto Trenes Turísticos) respecto del año anterior, a tarifas constantes y deducido I.V.A. y Tasas, conforme a:

- Por incremento de las ventas nacionales $\geq 2\%$ y $< 5\%$: **0,25%**
- Por incremento de las ventas nacionales $\geq 5\%$ y $< 10\%$: **0,50%**
- Por incremento de las ventas nacionales $\geq 10\%$: **0,75%**

El INCENTIVO se abonará sobre el total de las ventas nacionales anuales, (excepto Trenes Turísticos y Tarifas Promo, Promo Plus y Mesa), deducido I.V.A. y Tasas.

Serán condiciones necesarias e imprescindibles para poder optar al cobro de los INCENTIVOS:

- Que el volumen de ventas (deducido IVA y Tasas) en el año natural considerado sea superior a 36.000 €.
- Que la AGENCIA acreedora a los INCENTIVOS no haya incumplido sus obligaciones de pago durante el año objeto de la liquidación.
- Que la AGENCIA tenga un mínimo de dos (2) años naturales de antigüedad en la venta de productos de **Renfe Viajeros**.

Si en el transcurso del año objeto de la liquidación, se hubiere llevado a cabo un proceso de fusión, absorción o compra entre dos o más agencias, la liquidación de los INCENTIVOS de ese año será calculada en base al volumen de ventas agregado de las agencias afectadas. Este mismo sistema de liquidación se realizará para el año siguiente al proceso de fusión, absorción o compra de las agencias afectadas.

Además, **Renfe Viajeros** abonará, en la liquidación mensual, una COMISION ADICIONAL por la venta de los productos siguientes (deducido I.V.A. y Tasas), excepto en Trenes Turísticos:

- Venta de billetes con Tarifa Flexible: **0,5%**
- Venta de billetes con Tarifa Empresa: **0,5%**
- Venta de billetes en Clase Preferente (excepto Tarifas Promo, Promo+, Mesa, Abonos, Pases Internacionales y Trenes Renfe-SNCF en Cooperación): **0,5%**
- Venta de la Sala Ejecutive: **4,5%**
- Venta de billetes Trenes Renfe-SNCF en Cooperación: **4,5%**

Para los Trenes Turísticos, **Renfe Viajeros** ha establecido las COMISIONES siguientes:

- Venta de Tren Turístico Transcantábrico, Al Ándalus y De La Robla: **10%**
- Venta resto Trenes Turísticos: **5%**
- Venta de Trenes Históricos: **0,5%**

Vigencia del Anexo: Las condiciones establecidas en el presente Anexo, que anula y sustituye al anterior, surtirán efectos desde el **1 de enero de 2017** y serán válidas hasta nueva comunicación de **Renfe Viajeros**.

Viajes
CIF:

Enterado y Conforme:
(Sello y Firma)

A lo largo de 2016 UNAV ha ido remitiendo a sus asociados aquellos comunicados de Renfe que se han considerado de interés para las mismas, de los que destacan:

Comunicado con la normativa actualizada la NIV Trenes Renfe-SNCF en Cooperación de fecha 19/01/2016.

En febrero remitíamos Última **Hora relativo a la Huelga en Renfe Viajeros** en la provincia convocada por los sindicatos de Barcelona-Norte y Barcelona Sur para el día 26 de febrero de 00:00 h. a 23:00 h.

Igualmente se remitía Orden TFS y Servicios Mínimos del Ministerio de Fomento.

En marzo remitimos circular informando de la nueva operativa establecida para la compra de billetes con tarjetas bancarias, remitiendo en el mismo el manual que nos hacía llegar la compañía.

En marzo enviábamos la Última Hora Renfe, relativa a las Huelgas en el Grupo Renfe Operadora los días 23 y 28 de marzo 2016 según las siguientes convocatorias:

- CC.OO: Día 23 de marzo de 00:00 h. a 23:00 h.
- SEMAF: Día 23 de marzo de 00:00 h. a 24:00 h.

Día 28 de marzo de 00:00 h. a 24:00 h.

Igualmente se envía Servicios Mínimos del Ministerio de Fomento.

Posteriormente y como continuación de la misma informábamos de la desconvocatoria de la huelga convocada por SEMAF para los días 23 y 28 de marzo de 2016.

El Sector Estatal Ferroviario de CC.OO. desconvocaba la huelga prevista para el día 23 de marzo de 2016. Continuando vigentes los planes alternativos y encaminamientos previstos para esa jornada. Una vez desconvocadas en su totalidad las huelgas previstas para los días 23 y 28 de marzo de 2016, progresivamente se procedería a normalizar la programación de los trenes en los sistemas de venta.

Como consecuencia de todo lo anterior enviábamos comunicado con la Última Hora de las medidas posventa ante la desconvocatoria de las huelgas previstas para los días 23 y 28 de marzo 2016, adjuntando documento de Renfe con todas las indicaciones para proceder con los cambios o reembolsos.

En abril y con motivo de la huelga planteada para los días 26 y 27 de abril por los ferrocarriles franceses, , se enviaba comunicado con la información de los trenes afectados así como de las alternativas previstas y medidas posventas., situación que se repetía posteriormente en mayo.

En junio se volvía a producir una nueva convocaría de Última Hora relativo a las Huelgas convocadas por el sindicato Semaf en el Grupo Renfe Operadora los días 10, 12, 14 y 16 de junio 2016.

Igualmente se envía Servicios Mínimos del Ministerio de Fomento así como Orden TFS de la Generalitat de Catalunya.

RECEPTIVO

RECEPCIÓN DE GRUPOS DE TURISTAS CHINOS

Como habitualmente en mayo informábamos de la nueva actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino. Le informamos de que el plazo de inscripción quedaba abierto desde el día 5 de mayo de 2016 y finalizaba el próximo 30 de mayo. Adjuntábamos Comunicado Oficial.

Informando de que aquellas que ya figurasen en el último listado, actualizado, debían confirmar su deseo de continuar formando parte del listado enviando de nuevo los datos de la agencia (en el caso de renovación no era necesario el envío de la copia escaneada de la licencia o número de registro, aunque sí debían comunicarles el número para su comprobación). Si no lo hicieran, se entendería que no quieren seguir apareciendo en la lista y les darían de baja.

Para cualquier aclaración remitíamos el contacto Jefe de Sección de Cooperación Internacional.

Posteriormente en noviembre volvíamos a remitir comunicado con de la nueva actualización del listado de AA.VV. españolas interesadas en el mercado chino, informando que el plazo de inscripción había quedado abierto desde el día 15 de noviembre de 2016 y finalizaría el próximo 2 de diciembre. El comunicado oficial de prensa está publicado en la Web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (www.minetad.gob.es). Adjuntado Comunicado

LA ALHAMBRA

Transcribimos información de la Alhambra a la que asistía nuestra Consejera, Inmaculada Moreno de KUONI que, por baja en la empresa, no ha podido asistir a las reuniones que convoca CEAV. Transcribimos el resumen integro, pasado por Mercedes Tejero.

En Mayo se remitió borrador de la nueva Normativa de Visitas y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife de Granada. Solicitando a nuestras asociaciones nos remitieran aquellas observaciones que consideraran oportunas.

Por otra parte, en relación a las posibles incidencias, nos informaban que a partir de ese momento, **las mismas se atenderán siempre y cuando haya un uso responsable.**

1. No se tramitarán incidencias de aquellos agentes autorizados que no reserven la totalidad de las entradas asignadas y/o realicen modificaciones a las que ya se les ha asignado.
2. Tampoco a aquellos agentes autorizados que habiendo solicitado unas entradas por incidencia, después no las lleguen a reservar y pagar.

Con todo, decirles que esta asignación si va a guardar un histórico de comportamiento y que no atenderá situaciones de agentes que tengan comportamientos como los descritos.

La forma de reserva y pago será como la establecida hasta ahora: pago con tarjeta de crédito y reserva en el tiempo indicado en el e-mail de asignación.

CEAV apoya el Manifiesto en contra de la gestión de la Alhambra

La Confederación junto con el Sector Turístico de Granada exigen un sistema de adjudicación de entradas que sea justo, transparente y que responda a las necesidades reales de cada operador turístico.

◦ Visitas más cortas o la ampliación de un horario especial son algunas de las soluciones propuestas para desbloquear el acceso a la Alhambra y el Generalife de Granada.

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) se ha sumado al manifiesto del Sector Turístico de Granada que se posiciona en contra del actual sistema de gestión de entradas de la Alhambra y el Generalife de Granada. Se trata de una decisión que fue adoptada durante la última reunión del Consejo Directivo de CEAV, que tuvo lugar el pasado 14 de julio, y en la que su Presidente, Rafael Gallego, aseguró que “la gestión de la visita pública y el sistema de venta de entradas del Patronato de la Alhambra y el Generalife se ha convertido en el mayor obstáculo para el desarrollo turístico de Granada en particular, y de Andalucía en general. Esto representa una grave amenaza al empleo en uno de los pilares básicos de nuestra

economía, por lo que nos vemos obligados a exigir cambios”. Y es que según Gallego con el sistema establecido resulta “imposible garantizar el acceso para el turismo organizado, por lo que gran parte de los turoperadores internacionales, no solo se están planteando seriamente excluir el destino Granada y Andalucía de su oferta, sino que algunos ya lo han hecho”.

Ante esta situación, CEAV ha decidido unirse al sector turístico al exigir un cambio radical en las políticas de conservación y de gestión de los flujos turísticos que combine de una forma lógica y consensuada la conservación del monumento con su visita pública. También piden un sistema de adjudicación de entradas que dé respuesta a las necesidades reales de cada operador turístico y en el que todos los profesionales del sector tengan un acceso equitativo, justo y transparente. Por último, solicitan una auditoría externa e independiente que examine los criterios seguidos para la adjudicación de entradas entre agencias, particulares, visitas de protocolo, entradas asignadas a uso interno, etc. Una auditoría que, en opinión del Presidente de CEAV, “debería clarificar los criterios objetivos que debe seguir una institución pública que, en la práctica, privatiza un bien que es de todos, al convertirse en la propietaria de su acceso sin ningún tipo de supervisión”.

Asimismo, la Confederación junto con el Sector Turístico de Granada proponen distintas soluciones para desbloquear el acceso a uno de los hitos más importantes del turismo nacional como es la Alhambra y el Generalife de Granada. Entre ellas destaca la realización de visitas más cortas a los Palacios Nazaríes y la ampliación de un horario especial en fechas de alta demanda de turismo organizado como, por ejemplo, la visita en pase especial. También, la adecuación de los porcentajes de entradas a la estacionalidad y características del turismo, destinando un mayor número en periodos de gran afluencia a cada tipología. Para ambas entidades estas tres soluciones combinan a la perfección las visitas turístico-culturales y la conservación. Y es que la Confederación, al igual que el sector turístico, está a favor de un desarrollo turístico sostenible, que tenga como prioridad la preservación y la conservación del patrimonio cultural. A este respecto, Rafael Gallego ha concluido asegurado que “CEAV, como defensora de los intereses del sector, se ve en la obligación de denunciar que la privatización, como modelo de gestión que está llevando a cabo la dirección del Conjunto monumental, está incidiendo negativamente en el sector turístico, tanto en agencias, guías, comerciantes, empresarios, etc”.

En octubre y como continuación de las comunicaciones anteriores remitíamos:

- *Resolución de 26 de septiembre de 2016 del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se publica la normativa de visita, comercialización y otros usos públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos. Esta Resolución fue publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el pasado día 5 de octubre.*
- *Resolución de 5 de octubre de 2016, por la que se aprueba la instrucción del desarrollo de la normativa para la visita al Patronato de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos.*
- *Resolución de 5 de octubre de 2016, por la que se aprueba la instrucción por la que se establece el desarrollo de la normativa para el funcionamiento de Canal de Grupos Organizados por Agentes Autorizados.*

Desde CEAV estudiábamos esta nueva normativa, por lo que quedamos a la espera de los comentarios o dudas sobre la misma por parte de nuestras Agencias Asociadas.

Destacando las novedades más importantes:

Hay tres canales de venta:

- *Canal de grupos organizados por Agentes Autorizados (39% del aforo total anual).*
- *Canal de Turismo particular con o sin persona guía habilitada, debidamente acreditada (39% del aforo total anual).*
- *Canal de visitas gestionadas por el Patronato (visitas científicas, culturales, educativas, de voluntariado, de fomento y protocolarias) (22% del aforo total anual).*
- *Para el funcionamiento de 2017 se dispondrá de un único canal de entradas para grupos, siendo todas las reservas bajo el sistema de petición y asignación.*

Las peticiones se realizarán 3 meses antes de la visita (salvo esta primera petición de Enero al haber esperado a la publicación de la normativa) y la adjudicación se comunicará 1 semana después del cierre de las peticiones.

Se distinguirán las peticiones de grupos y las peticiones de líneas individuales, teniendo que solicitar las peticiones en la plantilla correspondiente.

Para la línea individual que con la nueva normativa se establece hasta un 10% de este tipo de entradas para que puedan ser gestionadas por los Agentes Autorizados, será obligatorio facilitar los datos de los visitantes como muy tarde 7 días antes de la fecha de la visita. Este requisito responde a la necesidad presentada por parte de los Agentes Autorizados para que atendiéramos a este tipo de negocio, que es cierto que se produce, pero, para que no haya posibles distorsiones del objetivo a cumplir, es preciso requerirlas de forma nominativa.

Para la asignación inicial, y mientras no se tengan datos finales de funcionamiento en el cupo de 2017, la asignación se realizará mediante el criterio de proporcionalidad.

A partir de las peticiones de marzo 2017 se dispondrán de datos suficientes para poder aplicar los siguientes factores correctivos cuyos datos serán desde el 02 de Enero de 2017 en adelante (a partir de que se tenga un año de funcionamiento, será del año inmediatamente anterior):

- *Volumen de entradas reservadas.*
- *Porcentaje de anulación. Para este porcentaje se tendrán en cuenta la totalidad de entradas que se han reservado y anulado.*
- *Porcentaje de reserva en el cupo. Para este porcentaje se tendrá en cuenta la totalidad de entradas reservadas en el cupo sobre las asignadas.*
- *Porcentaje de cambios realizados. Para este porcentaje se tendrá en cuenta los cambios realizados sobre las asignadas, que se hayan realizado en los dos meses anteriores a la fecha de la visita que no podrán superar el 15% de lo asignado.*

Estos factores tendrán un peso que variará en función de las entradas disponibles y agencias solicitantes por lo que mensualmente se comunicarán dichos valores y el peso que han tenido los diferentes factores correctivos. Los datos globales podrán ser enviados a todos los agentes para darle transparencia a esta gestión.

Adjuntamos la plantilla de peticiones de grupos y líneas individuales para enero y febrero 2017.
Para rellenar la plantilla hay que tener en cuenta lo siguiente:

- *Agencia: Nombre comercial de la agencia*
- *Código: Identificador de la agencia (código numérico)*
- *Visita: Tipo de visita. Es obligatorio que el dato sea seleccionado del desplegable.*
- *Tipo: Indica si la visita es grupo o individual. Es obligatorio y tiene que ser seleccionado del desplegable.*
- *Fecha Desde y Fecha Hasta: Rango de fechas posibles de la visita. El formato obligatorio es dd/mm/aaaa siendo dd el día, mm el mes y aaaa el año*
- *Desde Hasta: Rango de horario de visita. El formato obligatorio es hh:mm siendo hh las horas y mm los minutos y en formato 24h*
- *Pax: Personas del grupo.*
- *Touroprador/Mayorista: A rellenar cuando no sea el propio agente el que organice el grupo.*
- *Nombre Grupo: Dato obligatorio que identifique de manera inequívoca al grupo*
- *Cruceros:*
- *Barco: Nombre del barco*
- *Puerto: Puerto desde el que realizan la excursión a la Alhambra*
- *Agente: A rellenar cuando no sea el propio agente el que organice el grupo*

Observaciones: Cualquier observación que sea de interés para la asignación del grupo.

Para los individuales se mandará otra plantilla, una vez asignados para que sea usada para la comunicación de los datos de los individuales.

El cierre de las ventas se realizará 15 días antes de la visita (20% del total de las entradas + comisión por entrada deberá estar conciliado como muy tarde para dicha fecha)

El pago restante deberá estar conciliado antes del 7º día previo a la fecha de la visita.

Para esta primera petición, el plazo de envío será desde la recepción de esta comunicación hasta el 23 de octubre.

Notas Importantes

No se permitirán cancelaciones ni anulaciones de reservas una vez realizadas. Por favor, asegúrense de que lo que realizan en el sistema de reservas y ventas de entradas es lo que precisan. Las cancelaciones y/o anulaciones se gestionarán únicamente a través del departamento de Gestión de Ventas sin la devolución del importe abonado.

Las peticiones de enero 2017, por los plazos de publicación de normativa y de comunicación de los diferentes funcionamientos, se tramitarán y comunicará a principios de noviembre por lo que el plazo de renuncias y cambios sin que computen negativamente será ampliado 1 mes, hasta el 30 de noviembre.

ACCIONES ASOCIATIVAS

A continuación detallamos las reuniones de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos celebradas a lo largo del 2016. Dada la extensión que ocuparía estas actas en la Memoria se detallan, aunque están a disposición de quien lo solicite.

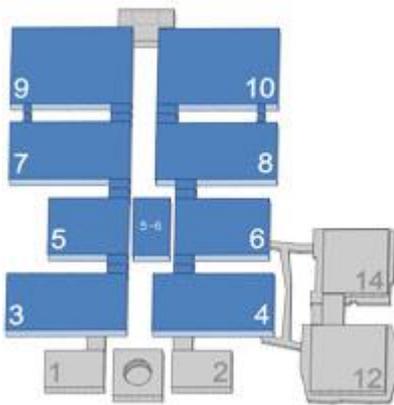
Además de estas reuniones también se celebraron dos Consejos empresarial de Turismo.

- COMISIONES DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS.
 - 4.2.16
 - 31.3.16

- CONSEJO EMPRESARIAL DE TURISMO DE MADRID:
 - 24.5.16 (se constituye)
 - 28.10.16

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2015 que, se puso a disposición de todos los asociados, cuyos datos y plano fueron los siguientes.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B22



Mapa de Fitur 2014 Pabellón 10

Stand 10.B22

FITUR 2016 CONFIRMA EL EMPUJE DEL SECTOR TURÍSTICO CON LOS MEJORES RESULTADOS DE SU HISTORIA



Cerró sus puertas tras recibir 232.000 visitantes, un 6% más que en 2015, elevando el impacto económico en Madrid a 210 millones de euros.

La Feria hace un primer balance de su 36ª edición con un nuevo récord en participación y en peso internacional: 125.000 profesionales, con alta presencia internacional; 9.605 empresas de 165 países, con crecimiento del 4% en extranjeras, y 178 nuevos expositores de los que más del 50% son internacionales .

Se suma a la positiva valoración su consolidación como foro de negocio, con la concentración de 6.200 citas agendadas, un 25% más que en 2015

La Feria Internacional de Turismo, FITUR, organizada por IFEMA los días 20 al 24 de enero, en Feria de Madrid, cierra su 36ª edición con los mejores datos de su historia, y con una alta valoración por la calidad y cualificación de los contactos. Así FITUR vuelve a registrar un nuevo récord de participación, que coincide con los mejores datos de la industria turística en España y a nivel mundial. Así, a lo largo de sus cinco jornadas la Feria se estima habrá recibido la cifra total de 231.872 visitantes (profesionales y público) lo que supone un crecimiento del 6%. Destaca la participación profesional, con 124.659 visitantes y un crecimiento del 2%, consolidando la alta representación internacional, que ya en sus dos anteriores ediciones acumulaba crecimientos del 7% y 12%, respectivamente.

A ello se suma el crecimiento experimentado en la asistencia de público general durante el fin de semana, que se estima por encima del 10%, hasta los 107.213 visitantes. Debido a estos resultados IFEMA eleva la cifra de la repercusión económica que ha tenido en Madrid esta gran convocatoria por encima de los 210 millones de euros. Solo el impacto que ha generado el programa FESTITUR organizado por Noche Madrid, ha registrado 170.660 salidas y 12'1 millones de euros de gasto en locales de ocio, gastronomía y espectáculos.

También FITUR ha registrado récord de participación empresarial. Un total de 9.605 empresas han participado con un incremento del 3'4%, siendo relevante el mayor avance que acumula la participación de empresas internacionales, que crecen un 4%, frente al 3'1% nacional. Del mismo modo experimenta un aumento significativo la participación directa empresarial. En esta edición han estado presentes 711 titulares de stand, entre empresas, instituciones y organismos, lo que representa un crecimiento del 3%, con la incorporación de 178 empresas nuevas, de las que más del 50% son internacionales. Los países presentes en la Feria 165, también crecen con 16 reincorporaciones con

participación oficial, entre ellos, Países Bajos, Indonesia, Puerto Rico, Belice y Guinea, y las nuevas participaciones de Burkina Faso, que viene por primera vez con representación oficial, además de Letonia, que participa con agrupación empresarial.

Un balance positivo, en línea con la valoración altamente favorable que ha merecido la cualificación profesional y la calidad de los contactos, un hecho que lo ha constatado el crecimiento del 25% experimentado en el volumen de citas de negocio que han sido agendadas y gestionadas en FITUR, hasta alcanzar las 6.200 citas.

Asimismo, se confirma no solo el liderazgo de FITUR para los países iberoamericanos, sino también y progresivamente al alza para los del continente africano, mercados ambos a los que ofrece la Feria su potencial estratégico para el acceso al negocio turístico de Europa. Así lo confirma la participación de 42 países de Iberoamérica, y 44 de África, volumen que crece edición tras edición impulsado por el programa organizado junto a la OMT y Casa África, INVESTOUR, que ha reunido en sus foros y sesiones de negocio a 21 ministros, 350 participantes, 99 proyectos de inversión y 115 citas programadas.

A estas cifras y el clima de optimismo que se ha observado en FITUR 2016 también ha contribuido al alto apoyo institucional nacional e internacional recibido, con la presencia de altas representaciones y mandatarios. Desde que fuera inaugurada la Feria por la Reina de España, el pasado miércoles 24 de enero, FITUR ha recibido a 80 ministros y responsables máximos de turismo de los cinco continentes. Asimismo, representando a las altas instituciones del Estado, así como al Gobierno de España y a los de sus Comunidades Autónomas, han acudido a FITUR apoyando al sector turístico el Presidente del Gobierno; el Presidente del Congreso, los Ministros de Industria y Turismo, de Cultura, de Fomento, y de Justicia, además de una alta presencia de Presidentes regionales y Consejeros de Gobiernos autonómicos. A ello se suma también el gran apoyo de la Organización Mundial del Turismo, que concentra sus principales actuaciones en el marco de FITUR.

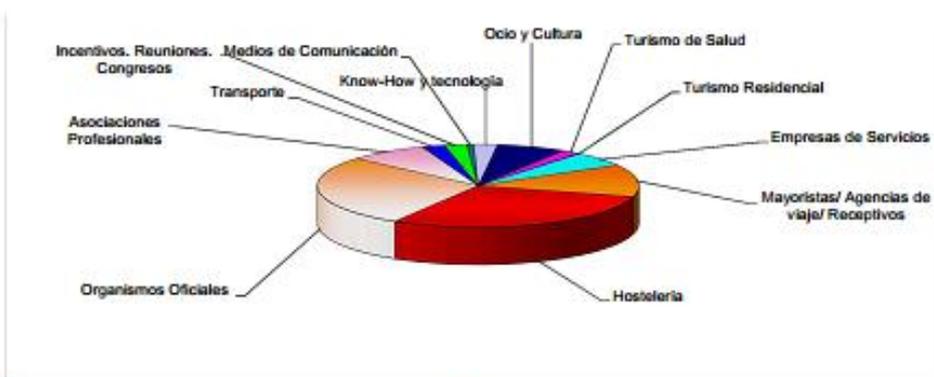
Por otro lado, FITUR vuelve a confirmarse como referente dentro del sector turístico en Social Media, siendo Trending Topic durante toda su primera jornada, y con nuevo récord de audiencias e impactos- muy por delante de las grandes ferias de referencia del sector-. Más de 150.000 seguidores internacionales en las principales plataformas sociales, 64 millones de usuarios alcanzados en Twitter; más de 35.000 tuits con el hashtag #FITUR2016 y #FITUR, y más de 16.000 usuarios retuiteando sobre FITUR.

Otro dato significativo de la destacada relevancia internacional de FITUR 2016 ha sido el número de periodistas acreditados, 7.083 procedentes de 48 países, además de un total de 491 bloggers.

DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

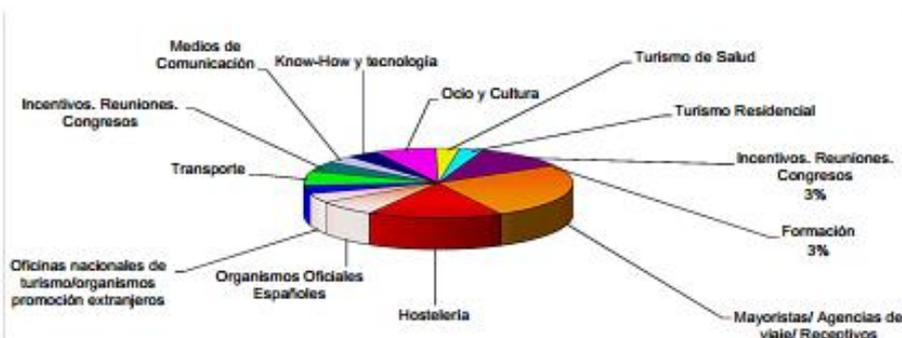
EXPOSITORES. PARTICIPACIÓN POR SECTORES

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	12,6%
Hostelería	29,4%
Organismos Oficiales	27,8%
Asociaciones Profesionales	8,0%
Transporte	2,3%
Incentivos. Reuniones. Congresos	2,2%
Medios de Comunicación	0,7%
Know-How y tecnología	2,4%
Ocio y Cultura	7,0%
Turismo de Salud	1,8%
Turismo Residencial	0,2%
Empresas de Servicios	5,8%



VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD DE SU EMPRESA

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	25,6%
Hostelería	16,3%
Organismos Oficiales Españoles	7,2%
Oficinas nacionales de turismo/organismos promoción extranjeros	4,2%
Asociaciones Profesionales	4,0%
Transporte	6,5%
Incentivos. Reuniones. Congresos	4,9%
Medios de Comunicación	3,3%
Know-How y tecnología	3,8%
Ocio y Cultura	7,4%
Turismo de Salud	2,8%
Turismo Residencial	2,9%
Empresas de Servicios	11,2%

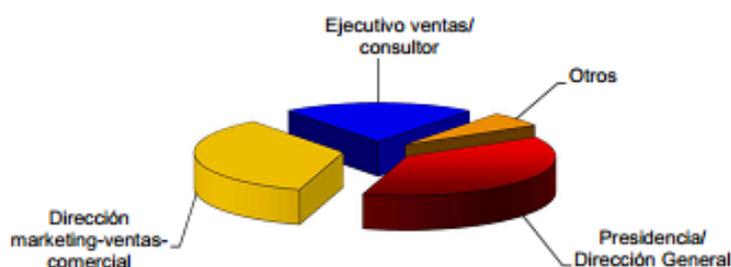


VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE TURISMO DE SU INTERÉS

Accesible	3,1%
Aventura	4,2%
Bajo coste	2,6%
Buceo	1,4%
Caza y pesca	1,0%
Cicloturismo	1,9%
Compras	2,5%
Cruceros	3,2%
Cultural	6,4%
Ecuestre	1,0%
Enológico	2,8%
Espacial	0,6%
Esquí y deportes de invierno	1,9%
Eventos (deportivos, culturales, musicales)	4,9%
Familiar	5,2%
Gastronómico	4,5%
Golf	2,1%
Idiomático	1,3%
Juego	0,7%
Juvenil y escolar	1,5%
LGBT	1,4%
Lujo	4,3%
Lunas de miel	2,8%
Montaña y senderismo	2,6%
Náutico	1,5%
Negocios, reuniones e incentivos	4,3%
Ocio nocturno	1,5%
Ornitológico	0,9%
Religioso	1,6%
Residencial	1,4%
Rural	2,9%
Safaris	1,4%
Salud y belleza	2,5%
Singles	1,8%
Sol y playa	5,1%
Solidario	0,9%
Sostenible/ ecoturismo	2,4%
Tercera edad	2,3%
Urbano	3,9%
Vivencial	1,5%

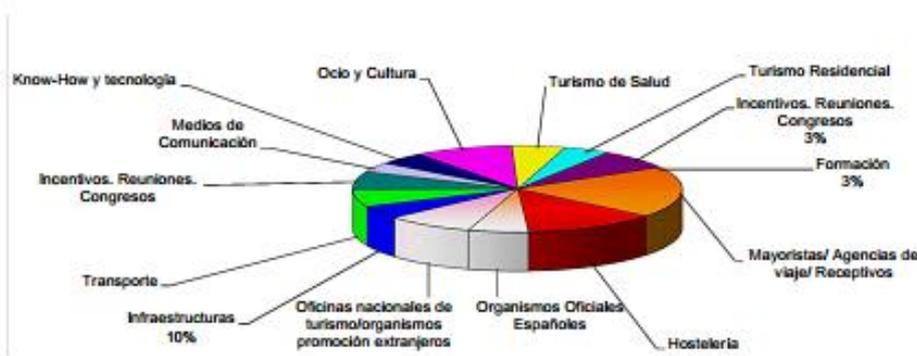
VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR CARGO

Presidencia/ Dirección General	38%
Dirección marketing-ventas-comercial	35%
Ejecutivo ventas/ consultor	21%
Otros	6%

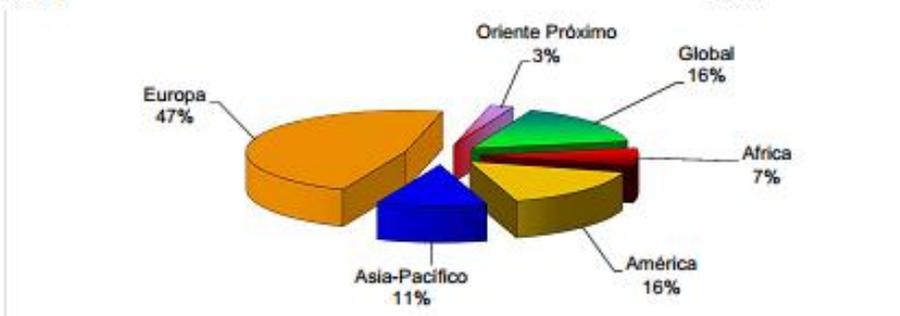


VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR SECTOR DE INTERÉS

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	19,1%
Hostelería	13,2%
Organismos Oficiales Españoles	5,9%
Oficinas nacionales de turismo/organismos promoción extranjeros	8,5%
Asociaciones Profesionales	4,9%
Transporte	6,4%
Incentivos. Reuniones. Congresos	6,8%
Medios de Comunicación	3,5%
Know-How y tecnología	4,8%
Ocio y Cultura	9,6%
Turismo de Salud	5,2%
Turismo Residencial	4,5%
Empresas de Servicios	7,5%


VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR AREA GEOGRÁFICA DE INTERÉS

Africa del Norte	2,1%
Africa Central y Occidental	2,0%
Africa Oriental	1,4%
Africa Meridional	1,5%
América del Norte	5,1%
América Central y Caribe	5,1%
América del Sur	5,8%
Asia Central	2,6%
Asia Meridional	2,2%
Asia del Nordeste	2,1%
Asia del Sudeste	2,4%
Oceanía	1,9%
Europa Occidental	13,6%
Europa Meridional y Mediterránea	13,4%
Europa Central y Oriental	10,2%
Europa del Norte	10,2%
Oriente Próximo	2,4%
Global	16,1%



SEMINARIO UNAV

NUEVAS GARANTÍAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y POSIBLES RESPONSABILIDADES

Ante la gran cantidad de consultas recibidas en relación con la **APROBACIÓN POR EL PLENO DEL PARLAMENTO EUROPEO DE LA PROPUESTA DE LA DIRECTIVA EUROPEA RELATIVA A LOS VIAJES COMBINADOS Y A LOS SERVICIOS DE VIAJE CONEXOS** y en concreto sobre las modificaciones que afectan al **ART 163 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS** y las consecuencias que tendrá para las agencias de viajes en lo que a su RESPONSABILIDAD se refiere, sobre todo en materia de REPATRIACIÓN E INSOLVENCIA.

UNAV, Convocó un **Seminario** el **día 26 de noviembre a las 11:00 horas, en la sede de CEIM, salón Max Mazín**, c/ Diego de León, 50 de Madrid, con el objeto de explicar:

- Responsabilidades que tendrán las Agencias de Viajes, con la nueva modificación y los cambios más significativos que la misma incorpora.
- Posibles Seguros y alternativas para no duplicar, ni la responsabilidad, ni el coste para las Agencias de Viajes.
- Situación actual y propuesta por parte de Asociaciones (UNAV) y Confederación (CEAV) a las Administraciones y Comunidades.

INTERVINIERON:

- **D^a M^a Dolores Serrano**, responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM
- **D. Josep Garcia**, responsable Correduría AON/TAEDS.
- **D^a Mercedes Tejero**, Gerente CEAV (Presentación).
- **D. Jose Luis Méndez**, Gerente UNAV.



SEMINARIO UNAV

“Actualización de la normativa: nuevas garantías para las agencias de viajes y posibles responsabilidades”

UNAV LEGAL  **Deiurem**

FINALIDAD DE LA GARANTIA

- Responder ante los consumidores del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios así como en caso de
 - ➔ Insolvencia
 - ➔ Quiebra

CAMBIO LEGISLATIVO

- Denuncia de FACUA ante la Comisión Europea por el incumplimiento de España de la Directiva de Viajes Combinados.
 - Modificación del Art 163 del Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007)
 - Modificación de los Reglamentos de Agencias de Viajes de las distintas Comunidades Autónomas

COBERTURA DE LA GARANTIA

- **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS**
- **INSOLVENCIA DE LA AGENCIA DE VIAJES**
Reembolso efectivo de todos los pagos efectuados por el viajero en la medida en la que no se hayan efectuado los servicios correspondientes.
- **SI INCLUYE TRANSPORTE**
Repatriación efectiva de los viajeros

¿ Cuándo entra en juego la Garantía?

- Cuando la ejecución del viaje se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas.
- Cuando el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente.
- Cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros el pago .

Situación actual

- Agencias minoristas 60.000€ aprox
- Agencias minoristas- mayoristas 120.000€ aprox
- Agencias mayoristas 180.000€ aprox

REGLAMENTO AGENCIAS DE VIAJES DE CATALUÑA

Durante el primer año del ejercicio de la actividad esta garantía debe cubrir un importe de 100.000€. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad el importe de esta garantía debe ser equivalente como mínimo, al 3% del volumen anual de negocios del agente de viajes, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros ni superior a 300.000 euros.

MADRID - Garantía Individual

- El primer año de actividad: Importe mínimo de 100.000€
- A partir del segundo año: Importe equivalente como mínimo al 5% del volumen de negocios derivado de ingresos por venta de viajes combinados alcanzado en el ejercicio anterior y nunca inferior a 100.000€.
- Sin límite superior

MUCHAS GRACIAS A TODOS

UNAV LEGAL

 **Deiurem**

ACTUALIZACIÓN ACUERDO BANCO POPULAR

Actualización de la oferta del Banco Popular para las agencias de viajes asociadas a CEAV.

Las condiciones continúan siendo las mismas, adaptándose la oferta al Semáforo de Riesgo, advierte y dar protección al cliente sobre el riesgo de determinados productos financieros.

Popular

Agencias de Viajes asociadas a CEAV



Colectivo nº 581

Marzo 2016

Cuenta para su negocio

FONDO DE GARANTÍA: El Banco está adscrito al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-Ley 16/2011, de 14 de octubre. Para depósitos en dinero, el importe máximo garantizado es de 100.000 euros (en el caso de depósitos nominados en otra divisa, su equivalente aplicando los tipos de cambio correspondientes) por depositante en cada entidad de crédito.

INDICADOR DE RIESGO

1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

Si usted es Autónomo,

Si usted es Empresa,

Tenemos un Plan:

Cero comisiones de administración y mantenimiento en sus cuentas (**Plan Cero**)¹

Para más información, consulte condiciones en su sucursal.

¹TAE de las cuentas 0%.

Cuenta TARIFA PLANA Empresa:

Incluye desde 16 € / mes (TAE*: -3,77%) los siguientes servicios:

- Comisión de administración y mantenimiento
- Ingreso de cheques y pagares nacionales en euros
- Transferencias nacionales en euros (excepto OMF)
- Banca electrónica
- Emisión de cheques Bancarios en euros

*TAE calculada para un saldo medio mensual de 5.000 euros remunerado al 0% y con comisión mensual (tarifa plana) de 16 euros. Liquidación mensual.

Cuenta PYME¹

- Comisión administración: exenta
- Comisión mantenimiento: exenta

¹TAE de las cuentas 0%.

Cuenta de crédito

Financiación inmediata para su empresa

- Tipo de interés fijo 12 meses: 5,05%
- T.A.E.: 5,77%*
- Liquidaciones: trimestrales
- Comisión de apertura: 0,50%
- Comisión de disponibilidad: 0,25%.
- Plazo: 12 meses

*TAE calculada para un crédito de 50.000€ a plazo de un año.

Avales

- Comisión de formalización: 0,25% (Importe mínimo 18 €)
- Comisión de riesgo trimestral: 0,25% (Importe mínimo 18 €)

Popular

Transferencias OMF por Banca Electrónica a la I.A.T.A España

Realice sus movimientos urgentes de dinero desde cualquier lugar y en cualquier momento a cuentas de otras entidades a través del Banco de España para que se hagan efectivas de forma inmediata

Comisión de emisión para cualquier importe: 10 €

Gastos de correo: 0,00 €

Gastos de mensaje Swift: 0,00 €



Tarjetas para PYMES y autónomos

- Comisión de emisión: 0 € para las agencias pertenecientes al GRUPO CEAV
- Descuento en carburante: 2,00% (grupo REPSOL, CAMPSA y PETRONOR).
- Factura detallada con desglose del IVA (carburantes).
- Seguros¹:
 - Incapacidad laboral transitoria (Autónomos).
 - Infidelidad del empleado (Pymes)¹.
- Servicio coneXión: asistencia informática, jurídica y fiscal².



Autónomos: Tarjeta MasterCard Profesional: Comisión de renovación 35€ (si consumo > 8,000€/año), resto 50€.
Pymes: Tarjeta MasterCard Business Solred: Comisión de renovación: Principal: 35€ y adicionales: 19€.

¹Seguros ofrecidos por: Europ Assistance España, S.A., de Seguros y Reaseguros. Se activarán para un periodo de 12 meses contados desde el mes en que se realice un consumo mínimo acumulado de 100€ en un mes, reanudándose automáticamente cada vez que se realice dicho consumo en un mes. El impago, bloqueo o cancelación de la tarjeta supondrán automáticamente la inactivación del seguro, volviéndose a activar por el tiempo que reste hasta completar el periodo asegurado, desde el momento en que se haya regularizado la situación de impago, bloqueo o cancelación.

²Servicio ofrecido por MasterCard.
Tarjetas emitidas por Banco Popular-e, S.A.

BANCA ELECTRÓNICA

Plataforma de autoservicio financiero 24 horas al día los 365 días del año, sencilla y GRATUITA

- Consulta de los movimientos de sus cuentas y descarga de extractos en múltiples formatos
- Consulta de los movimientos de tarjetas de crédito, bloqueos, activación, cambio de límites, amortizaciones, etc.
- Visualización detallada de la facturación del TPV (próximamente)
- Transferencias nacionales e internacionales
- Pago de impuestos
- Factura electrónica
- Envío y recepción de ficheros
- Programas de gestión gratuitos
- Servicio de Broker online
- E buzón: servicio de correspondencia virtual
- Gestión de usuarios (total flexibilidad para los apoderados de firma de su empresa)
- Compensación de cheques y pagares (próximamente)

Condiciones válidas hasta el 30-09-2016. Sujeto a la legislación fiscal vigente.
La concesión de riesgos estará sujeta a los habituales análisis de riesgos de la entidad.

TPV Terminal Punto de Venta¹

Ingrese de forma segura las ventas que cobre con tarjetas.

- Tasa de descuento:
 - Tarjetas de crédito nacionales: 0,43%
 - Tarjetas de débito nacionales: 0,68€
- Incluir en la solicitud del TPV el código de actividad 4722



¹Cuota de mantenimiento: dependiendo de modalidad de terminal:

- TPV Modelo ADSL o Fijo (con cable): 15€ mensuales
- TPV Modelo WIFI o GPRS: 25€ mensuales

* Servicio TPV prestado por Universalpay Entidad de Pago, S.L.*

Líneas oficiales 2016 (ICO)

Financiación oficial
Vigente hasta 9 de Diciembre 2016



- Líneas ICO 2016
- ICO - Empresas y Emprendedores
- ICO – Exportadores (Hasta 180 días)
- Plazos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 15 y 20 años
- Posibilidades de carencia hasta 2 años
- Préstamo o leasing
- TAEs y condiciones publicadas quincenalmente en www.icodirecto.es
- Condiciones publicadas quincenalmente en: www.icodirecto.es

Popular

 Sucursales
 bancopopular.es
 902 301 000

Con paso firme

Condiciones válidas hasta el 30-09-2016. Sujeto a la legislación fiscal vigente.
La concesión de riesgos estará sujeta a los habituales análisis de riesgos de la entidad.

RUTAS CULTURALES COMUNIDAD MADRID



Se ha renovado para 2016 el acuerdo firmado con la Dirección General de Atención a la Dependencia y Mayor de la Comunidad de Madrid, del programa de la Consejería de Asuntos Sociales **“Programa Rutas Culturales para personas mayores de la Comunidad de Madrid 2016”**, cuyo fin es potenciar la cultura y la integración social de las personas mayores, favoreciendo y diversificando la ocupación de su tiempo libre y el envejecimiento activo.

La firma del Convenio se produjo de forma inmediata, y la fecha tope para la presentación de la documentación requerida y las propuestas de las distintas rutas que ofrecen las agencias interesadas en participar en el Programa fue del 14 al 29 de enero de 2016, presentándose en dos sobres registrados y dirigidos a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

Para ampliar información al respecto contactar con D. Ángel Moreno Díaz, en el teléfono 91 420 89 66 o a través del mail: angel.morenodiaz@madrid.org

Me permito avanzarle que, para obtener el reconocimiento de la Comunidad de Madrid, las empresas asociadas deberán acreditar que reúnen condiciones de solvencia suficientes para poder desarrollar el Programa en las condiciones que la Consejería de Asuntos Sociales considera óptimas y adecuadas.

ANEXO

CONDICIONES PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO DE LA CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES PARA DESARROLLAR EL **“PROGRAMA RUTAS CULTURALES PARA PESONAS MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID” 2016**”.

1. Características de las rutas a incorporar al Programa por la Agencia.

Las rutas, que irán destinadas a personas de 60 o más años de edad, con la única excepción de acompañantes que sean cónyuges o parejas de hecho, deberán reunir las siguientes características:

- a. El número de destinos de las rutas propuestas por la Agencia para su incorporación al Programa será como mínimo de cuatro (4) rutas culturales con destinos en la Península Ibérica, islas Baleares e islas Canarias, y seis (6) rutas culturales con destinos internacionales no incluidos en las anteriores, a las que este año se podrán incorporar nuevas modalidades de rutas, dentro de estas aquellas destinadas al conocimiento de una única ciudad nacional o internacional, así como otras rutas especiales de gran recorrido con destinos internacionales.

En el caso de que se supere el número mínimo mencionado para cada uno de los destinos, deberá respetarse similar proporción entre los diferentes tipos de destinos (peninsulares, incluyendo las islas Baleares y las islas Canarias, e internacionales). Aquellas rutas mixtas, que incluyan al mismo tiempo destinos de uno y otro tipo, se computarán, a los efectos del mínimo de rutas, en ambos apartados.”

b. La duración mínima de cada una de las rutas será:

1. Península, islas Baleares e islas Canarias: seis (6) días y cinco (5) noches.
2. Destinos internacionales: ocho (8) días y siete (7) noches.
3. Visita Ciudad española: cuatro (4) días y tres (3) noches.
4. Visita Ciudad Internacional: cinco (5) días y cuatro (4) noches.
5. Rutas de Gran Recorrido: ocho (8) días y siete (7) noches.

La salida y el regreso a Madrid, deberá hacerse en horarios compatibles con la duración mínima prevista para cada uno de los destinos.”

c. Contemplar en el diseño de cada uno de los destinos el carácter cultural de las visitas y recorridos culturales a realizar.

d. Programar, al menos:

1. Península, islas Baleares e islas Canarias: una (1) excursión y tres (3) visitas.
2. Destinos internacionales: dos (2) excursiones y cuatro (4) visitas.

Comunidad de Madrid

3. Cruceros: seis (6) visitas.
 4. Visita Ciudad española: al menos con dos (2) visitas incluidas.
 5. Visita Ciudad Internacional: al menos con cuatro (4) visitas incluidas.
 6. Rutas de Gran Recorrido: al menos con una (1) excursión y cuatro (4) visitas incluidas
- e. Contar con un guía acompañante durante todo el recorrido de cada una de las rutas, y para todas aquellas visitas culturales que lo requieran guías locales con conocimientos y experiencia suficientes en los entornos a visitar.
- f. Disponer en todas las rutas de hoteles con una categoría mínima de tres estrellas, ubicados en casco urbano y en régimen de pensión completa. Junto a la correspondiente propuesta deberá acompañarse certificado acreditativo de la disponibilidad de las plazas en los hoteles ofertados. En el caso de las Rutas específicas para visitar ciudades nacionales como internacionales, será imprescindible que los hoteles estén situados en el centro turístico de la ciudad a visitar."
- g. Los precios de las rutas no superarán el precio de:
1. Península, islas Baleares: 350 euros (IVA incluido).
 2. Islas Canarias: 450 euros (IVA incluido).
 3. Destinos internacionales: 950 euros (IVA incluido).
 4. Visita Ciudad española: 250 euros (IVA incluido).
 5. Visita Ciudad Internacional: 750 euros (IVA incluido).
 6. Rutas de Gran Recorrido: 1480 euros (IVA incluido).

2. Condiciones de las empresas

Para obtener el reconocimiento, las empresas asociadas deberán acreditar que reúnen condiciones de solvencia suficientes para poder desarrollar el Programa en las condiciones que la Consejería de Asuntos Sociales considera óptimas y adecuadas. Y para ello deberán:

- a. Aportar declaración responsable de no encontrarse, la entidad o alguno de sus administradores, en cualquiera de las causas de prohibición para contratar con las Administraciones Públicas previstas en la normativa sobre contratación del Sector Público.
- b. Presentar certificados acreditativos de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social, así como de no tener deudas en período ejecutivo de pago, salvo que estuvieran garantizadas, con la Comunidad de Madrid.
- c. Aportar documentación acreditativa de haber realizado en alguno de los tres últimos años rutas destinadas a personas mayores de 60 años, en las cuales se haya movilizado un mínimo de 5.000 personas, en su conjunto, a distintas rutas nacionales y europeas, en el marco de programas organizados por Administraciones públicas, organismos y demás entidades públicas incluidas en el ámbito

Comunidad de Madrid

subjeto de aplicación de la Ley de contratos del sector público.

- d. Disponer de un número de oficinas o agencias comerciales igual o superior a 35 en Madrid capital, y un número suficiente distribuidas de forma homogénea por el resto de la Comunidad, cubriendo los municipios de mayor población.

La empresa deberá presentar la relación de oficinas que pone a disposición del Programa y su localización. Dichas oficinas o agencias podrán ser propias de la empresa, concertadas o asociadas. En estos últimos supuestos, dicho contrato, concierto o asociación, deberá estar materializado con anterioridad a la presentación de la propuesta de adhesión.

- e. Ofrecer la comercialización de las rutas ofertadas a través de su página Web, en un apartado o pestaña específica para el Programa, permitiendo su contratación por medios telemáticos.
- f. Tener suscrito un seguro de responsabilidad civil para hacer frente a posibles responsabilidades derivadas de daños sobrevenidos como consecuencia de la actividad de realización de viajes y atención hostelera, que deberá tener cobertura para Europa, como mínimo, y cubrir siniestros de explotación de al menos 1.500.000 €.
- g. La empresa podrá difundir el programa de rutas, a título individual o bien participando colectivamente con el resto de empresas participantes, mediante la inserción de anuncios en prensa, radio, televisión, Internet y demás soportes publicitarios. Todo ello deberá contar previamente con el visto bueno de la Comunidad de Madrid y la aceptación de priorizar la imagen institucional y logotipos de la Comunidad de Madrid y del Programa Rutas Culturales, y el compromiso de realizarla en los plazos que la Administración determine."

PROGRAMA DE VIAJES DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA SOCIOS DE CENTROS DE MAYORES



El 4 de noviembre, UNAV se reunió con la Dirección General de Turismo y con los Directores de los Centros de Mayores de la Comunidad de Madrid. Para poder ultimar con lo acordado en dicha reunión y poder finalmente llegar a conformar los Programas de Viajes por la Comunidad de Madrid para los socios de los Centros de Mayores, se han realizado diferentes encuestas en los Centros para conocer exactamente el margen de gastos en los viajes que podrían asumir los mayores usuarios de nuestros Centros.

Finalmente se ha decidido que deberíamos recibir de las AA.VV. ofertas de programaciones en Madrid y su Comunidad en base a las distancias a la Capital. En este sentido los programas **deberán tener un precio máximo de:**

- **9,00€ para programaciones en Madrid ciudad (sin almuerzo)**
- **25,00€ para programaciones hasta unos 50 km de Madrid**
- **35,00€ para programaciones que superen los 50 km de distancia de la Capital.**

Por supuesto los precios incluirán todos los condicionantes que se marcan en el documento adjunto que te enviamos (transporte desde el Centro de Mayores, Guía y/o Acompañante del grupo, Almuerzo, Seguro,...).

Se acordó en dicha reunión, que los destinos, recorridos, rutas especiales, lugares imprescindibles, etc... deberán ser las que, como expertos en turismo de nuestra Región, os agradaremos nos indiquéis como las más adecuadas para nuestros mayores por vuestra experiencia.

Se está trabajando en la organización de un Workshop para poner en contacto tanto a los Directores de los Centros como las Juntas de Gobierno y que, conjuntamente ellos con vuestro asesoramiento se elijan el tipo de viajes que sea factible de poder realizar.

Si estás interesado en participar ponte en contacto con: D^a Belén Martínez, Subdirectora General de Desarrollo y Sostenibilidad - Dirección General de Turismo - **oficinadeculturayturismo**
Gran Vía, 43 - 10^a planta; 28013 Madrid; Télf.: 917 206 752/8



PROGRAMA DE VIAJES PARA PERSONAS MAYORES, SOCIOS DE LOS CENTROS DE MAYORES DE LA AMAS – (AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL), EN LA COMUNIDAD DE MADRID

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Agencia Madrileña de Atención Social, como parte de sus competencias atribuidas, desarrolla programas de actuación y acciones integrales de mejora en sus aspectos asistenciales, sociales y lúdicos para fomentar en sus centros la participación de las personas usuarias para promover un envejecimiento activo.

Los **32 Centros de Mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social** cuentan con más de 380.000 socios, lo que supone que prácticamente 1 de cada 3 mayores de 65 años que viven en la Comunidad de Madrid son socios de alguno de estos centros. En ellos, el Gobierno regional dispone de un nutrido grupo de programas especializados y de más de 4.000 actividades anuales centradas en lograr su mayor autonomía y bienestar personal.

Los Centros de Mayores de gestión directa de la AMAS son un referente en la región como lugares de encuentro, convivencia y participación, como espacios activos y lúdicos destinados a promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia. Los viajes turísticos y de ocio forman parte de las actividades que se programan con regularidad.

La finalidad que persigue el Programa de Viajes por la Comunidad de Madrid es que los Centros de Mayores de la AMAS se conviertan en espacios que coadyuven a promover el envejecimiento activo de sus usuarios mayores, a la vez que se

promocionan los atractivos de la Región de Madrid con acciones innovadoras y desestacionalizadoras para el sector.

Este nuevo programa complementaría la oferta a las ya existentes Rutas Culturales de la Comunidad que la Dirección General del Mayor de la Consejería de Políticas Sociales y Familia canaliza con el sector turístico para los mayores de 60 años ofertando viajes a ciudades españolas, europeas y transoceánicas.

✓ **Características principales de los viajes a incorporar en el Programa:**

Los viajes irán destinados a personas de 60 o más años de edad, Socios de alguno de los 32 Centros de Mayores de la Comunidad de Madrid.

Los viajes deberán reunir las siguientes características:

- a. Se programarán, prioritariamente en días laborables conforme a los siguientes criterios:
 - I. Variedad e Innovación: se deberá ofertar una amplia variedad de los productos y destinos turísticos tanto tradicionales como los más innovadores señalados en la Estrategia de Turismo de la Comunidad de Madrid 2016/19.
 - II. Ocio y Cultura: los viajes aunarán actividades de ocio y cultura para el disfrute equitativo de los mayores.
 - III. Recursos Accesibles y Sostenibles: las programaciones deberán ser gestionadas bajo criterios de sostenibilidad social y medioambiental que aproveche atractivos naturales, culturales y turísticos de la Comunidad de Madrid y fomente la accesibilidad de nuestro destino.
- b. El número de destinos de los viajes propuestos por cada Agencia para su incorporación al Programa será como mínimo de cinco (5) con destinos en la Comunidad de Madrid (y alrededores cercanos), de acuerdo con la programación que se defina con la Dirección General de Turismo y que incluirá todo tipo de visitas culturales y de ocio:

- i. A los enclaves Patrimonio Mundial de la UNESCO: Alcalá de Henares, Aranjuez y San Lorenzo de El Escorial. A su vez las Ciudades Patrimonio de la Humanidad a menos de 1 hora en AVE desde Madrid como son Segovia, Ávila, Toledo, etc.
 - ii. Visitas culturales a Museos. Madrid tiene más de 300 Museos, incluyendo las 3 pinacotecas más importantes: El Paseo del Arte. Y sin olvidar los 400 Bienes de Interés Cultural
 - iii. Visitas a Bienes de Interés Cultural y Jardines Históricos de la Comunidad de Madrid
 - iv. Rutas a las famosas siete villas de Madrid: Buitrago, Chinchón, Colmenar de Oreja, Navalcarnero, Nuevo Baztán y Rascafría/El Pualar.
 - v. Programaciones culturales como Festivales, Teatros, Exposiciones,...
 - vi. Excursiones a Espacios Naturales, a los 10 Parques Regionales y al Parque Nacional de Guadarrama y los espacios naturales de especial interés.
 - vii. Rutas Gastronómicas: Enoturismo - Rutas del Vino (21 Bodegas adscritas a D.O), Mercados Gastronómicos, Promociones específicas de Alimentos de Madrid,...
 - viii. Rutas de turismo deportivo adaptado a mayores: ciclo-turismo, senderismo, yoga, golf....
 - ix. Otras propuestas que las Juntas de Gobierno de cada Centro de Mayores quieran incluir.
- c. La duración máxima de cada viaje será de **un día (1) completo**.
- d. Las propuestas deberán contemplar en el diseño de cada uno de los destinos el carácter cultural, gastronómico, deportivo o de otro interés y recorridos a realizar.
- e. Asimismo, deberán contar con un **guía acompañante** durante todo el recorrido de cada uno de los viajes y para todas aquellas visitas culturales o

actividades que lo requieran, con guías locales con conocimientos y experiencia suficientes en los entornos a visitar.

- f. Las empresas deberán presentar un programa completo de las actividades recogiendo el horario previsto
- g. En las programaciones el régimen incluirá como mínimo el almuerzo.
- h. En todos los casos se adjuntarán los restaurantes elegidos, junto a los menús que se van a degustar, que preferentemente serán característicos de la Comunidad de Madrid y de la zona a visitar.
- i. Los viajes se programarán de forma que incluyan un paquete básico y podrán ofrecer, además otras actividades que se programen con carácter optativo, previa aprobación de la Comunidad de Madrid, con todas las especificaciones, incluyendo el precio.
- j. Los precios de los viajes – todo incluido – deberán tener en cuenta la baja capacidad adquisitiva de los Socios, principalmente jubilados. Los precios por persona deberán llevar el IVA incluido y ser muy inferiores a los precios de mercado.
- k. Se especificará en la oferta, las características de los autobuses que se utilizarán en el programa, es especial el **grado de seguridad** y a su vez tendrá en cuenta el confort.
- l. Todas las programaciones incluirán en el precio un **seguro de viaje** con las mejores condiciones posibles en sus coberturas que deberá ser aprobado por la Comunidad de Madrid.

- **Condiciones de las Agencias de Viajes:**

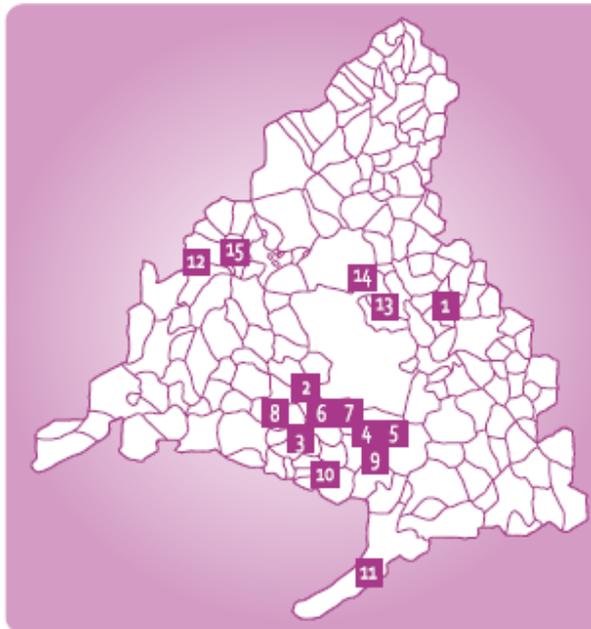
Las empresas deberán acreditar que reúnen condiciones de solvencia suficientes para poder desarrollar el Programa en las condiciones que la Comunidad de Madrid considera óptimas y adecuadas. Y para ello deberán:

- a. Aportar declaración responsable de no encontrarse, la entidad o alguno de sus administradores, en cualquiera de las causas de prohibición para

contratar con las Administraciones Públicas previstas en la normativa sobre contratación del Sector Público.

- b. Presentar certificados acreditativos de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social, así como de no tener deudas en el periodo ejecutivo de pago, salvo que estuvieran garantizadas, con la Comunidad de Madrid.
- c. Aportar documentación acreditativa de haber realizado en alguno de los tres últimos años viajes destinados a personas mayores de 60 años.
- d. Ofrecer la comercialización de los viajes ofertados a través de su página web, en un apartado o pestaña específica para el Programa, permitiendo su contratación por medios telemáticos. **La reserva será exclusiva para los Socios de los Centros de Mayores de la Comunidad de Madrid.**
- e. Tener suscrito un seguro de responsabilidad civil para hacer frente a posibles responsabilidades derivadas de daños sobrevenidos como consecuencia de la actividad de realización de viajes y atención hostelera, que deberá tener cobertura para la Comunidad de Madrid y cubrir siniestros de explotación de al menos 1.500.000 Euros.
- f. La empresa podrá difundir su programa de viajes mediante inserción de anuncios en prensa, radio, televisión, internet y demás soportes publicitarios para lo que deberá contar con la previa conformidad de la Comunidad de Madrid y realizarla en los plazos que la Administración determine. En ningún caso la empresa podrá hacer esta publicidad antes de la presentación conjunta del Programa. Tampoco podrá hacer referencia a la Administración de la Comunidad de Madrid, ni utilizar la imagen institucional o los logotipos de la misma para la comercialización de otros viajes o actividades para mayores que no cuenten con el reconocimiento de la Administración regional en el marco del Programa.

Centros de Mayores



	Localidad	Centro
1	Alcalá de Henares	Alcalá de Henares
2	Alcorcón	Alcorcón
3	Fuenlabrada	Fuenlabrada
4	Getafe	Getafe I
5	Getafe	Ricardo de la Vega
6	Leganés	Leganés I
7	Leganés	Leganés II
8	Móstoles	Móstoles
9	Parla	Parla
10	Pinto	Pinto
11	Aranjuez	Real Sitio de Aranjuez
12	S. Lorenzo de El Escorial	S. Lorenzo de El Escorial
13	S. Sebastián de los Reyes	S. Sebastián de los Reyes I
14	Tres Cantos	Tres Cantos
15	Villalba	Villalba

	Distrito	Centro
1	Arganzuela	Embajadores
2	Carabanchel	Puente de Toledo
3	Chamberí	Alonso Cano
4	Chamberí	Sagasta
5	Fuencarral	Virgen de Begoña
6	Hortaleza	San Blas - Hortaleza
7	Latina	Aluche
8	Latina	Los Cármenes
9	Moncloa-Aravaca	Tetuán - San Nicolás
10	Puente de Vallecas	Puente de Vallecas
11	Puente de Vallecas	Puente de Vallecas - Alto del Arenal
12	Puente de Vallecas	Villa de Vallecas - Entrevías
13	Salamanca	Alonso Heredia
14	San Blas	San Blas
15	Tetuán	Tetuán
16	Usera	San Fermín
17	Usera	Usera
18	Villa de Vallecas	Villa de Vallecas
19	Villaverde	San Cristóbal
20	Villaverde	Villaverde Alto
21	Villaverde	Villaverde Bajo



XIX CONGRESO UNAV



UNAV
Unión de agencias de viajes

PRESIDENCIA

PRESIDENCIA DE HONOR:

Su Majestad el Rey Don Felipe VI

CUADRO DE HONOR:

Excmo. Sr. D. Francisco Javier Fernández Hernández,
Consejero de Turismo y Deporte, Junta de Andalucía

Excmo. Sr. D. José Torres Hurtado,
Alcalde de Granada

Excmo. Sr. D. José Entrena Ávila,
Presidente de la Diputación de Granada

Sr. D. César Antón Beltán,
Director General Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)

PRESIDENTE DEL CONGRESO

Sr. D. José LUIS PRIETO OTERO
Presidente de la Unión de Agencias de Viajes

ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

COMITÉ ORGANIZADOR:

D. Alberto Ortiz, *Turismo Andaluz- Junta de Andalucía*

D. Raúl García, *Patronato de Turismo de Granada*

D. José Luis Prieto, *UNAV*

D. José Luis Méndez, *UNAV*

D. Ramón Buendía, *UNAV*



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 118/2016

Su Majestad el Rey, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DE HONOR

del **"XIX CONGRESO DE TURISMO DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)"**, que se celebrará en Granada del 21 al 24 del presente mes.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 8 de abril de 2016

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑOR PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES - UNAV.

MADRID





Excmo. Sr. D. Francisco Javier Fernández Hernández
Consejero de Turismo y Deporte. Junta de Andalucía

Un año más, Andalucía acoge el Congreso de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) que en 2016 alcanza su decimonovena edición. Como consejero de Turismo y Deporte de esta comunidad, es un honor volver a recibir a los representantes de esta corporación empresarial pero, sobre todo, es una satisfacción comprobar que la apuesta por Andalucía y el apoyo a nuestro destino de esta unión de empresarios sigue vigente.

Córdoba, Huelva, Linares, Marbella y Sevilla han sido anteriormente las ciudades andaluzas anfitrionas de este importante congreso, que se ha celebrado ya en ocho ocasiones en nuestra tierra. La elección de Granada para celebrar la última edición de esta reunión anual no es más que el reflejo de la confianza que desde hace quince años ha venido depositando UNAV en nuestra tierra, algo que nos enorgullece y, al mismo tiempo, nos anima a trabajar con más ahínco en sorprenderles y seguir fidelizándolos.

La celebración del XIX Congreso anual de UNAV supone, además, una gran oportunidad para la comercialización turística de Granada y su provincia, que pretendemos aprovechar al máximo para poner en valor su interior y su costa como destino idóneo para la celebración de reuniones y congresos.

Creo que no me equivoco al afirmar que la elección de una nueva ciudad andaluza como anfitriona no les decepcionará pues, a nuestra trayectoria, experiencia y oferta para la celebración de eventos de este tipo se le une en esta ocasión, la propia idiosincrasia de la localidad que les acoge. Ya lo dijo Antonio Machado: "Todas las ciudades tienen su encanto, Granada el suyo y el de todas las demás".

Confío en que aprovechen al máximo estos días de trabajo entre nosotros y que disfruten de su estancia en Andalucía dejándose encandilar por esta maravillosa tierra donde trataremos de hacerles sentir como en casa.

Bienvenidos a Granada. Bienvenidos a Andalucía.



Excmo. Sr. D. José Torres Hurtado
Alcalde de Granada

Granada recibe con un enorme orgullo la decisión de la Unión de Agencias de Viajes de España de celebrar en nuestra ciudad su XIX Congreso de Turismo. Como alcalde de Granada os agradezco la designación de nuestra ciudad para acoger un encuentro del que estoy convencido obtendremos excelentes resultados para mejorar y situar nuestra ciudad y país como un destino turístico internacional.

Granada celebra este encuentro con auténtico interés. Somos una ciudad eminentemente turística. Granada batió récord de visitas en 2015 con 1.697.000 visitantes, un 2,94 por ciento más que en 2014, y la Alhambra volvió a ser el monumento más visitado de España. Nuestra ciudad continúa siendo año tras año uno de los destinos favoritos de España en Tripadvisor, el mayor portal turístico del mundo.

Son, sin duda, excelentes resultados que nos animan a seguir trabajando en la misma senda. Desde el Ayuntamiento de Granada apostamos por el turismo y lo hemos hecho de la mano de otras administraciones y, cómo no, en permanente colaboración con los agentes turísticos de la ciudad. Gracias a esta simbiosis hemos conseguido consolidar nuestra ciudad como un destino turístico a nivel internacional.

Granada afronta la llegada del tren de alta velocidad que nos situará en el eje de ciudades AVE de España. Se trata de una infraestructura que permitirá facilitar los desplazamientos de posibles turistas a la vez que beneficiarnos de proyectos de promoción turística. Nos hallamos en un momento crucial para nuestro futuro, por eso apostamos por la unión de nuestro producto a otros destinos para consolidar nuevos mercados.

Os animo a trabajar por conseguir que el sector turístico siga siendo un motor de empleo y generador de riqueza para nuestra tierra. Granada necesita de vuestro compromiso. Espero que disfrutéis de esta maravillosa ciudad que os da la bienvenida y os queda enormemente agradecida.



Excmo. Sr. D. José Entrena Ávila

Presidente de la Diputación de Granada y del Patronato Provincial de Turismo de Granada

Estoy convencido de que la celebración de este congreso será beneficioso tanto para UNAV como para Granada. Los doscientos agentes asistentes tienen garantizado el éxito de su reunión, que contarán con nuestro apoyo y toda la infraestructura turística de la provincia a su servicio, que destaca por su calidad y su variedad. Y Granada, sin duda, sacará partido del conocimiento 'in situ' de nuestro destino que los miembros de la asociación adquirirán durante su estancia.

Y es que la provincia de Granada tiene mucho que ofrecer. Atesora en un espacio reducido una enorme cantidad y variedad de atractivos turísticos: la Alhambra, el monumento más visitado de España; una de las mejores estaciones de esquí de Europa se encuentra en Sierra Nevada; y, apenas a una hora en coche, se puede cambiar la nieve por las playas de la Costa Tropical, que disfruta de temperaturas cálidas durante todo el año.

Su diversidad -de climas, paisajes, productos y recursos- convierte a la provincia de Granada en un destino turístico de referencia. Las posibilidades son múltiples en cualquier época del año: turismo cultural y monumental, rural y activo, de nieve y deportivo, de sol y playa, de congresos e incentivos, de salud, gastronómicos...

Gracias a estos recursos, Granada ocupa en la actualidad una posición destacada dentro de los destinos turísticos internacionales. Esta importancia se ha labrado sobre todo gracias a la mejora de la calidad del destino en su conjunto, que está produciendo un aumento del grado de satisfacción y fidelidad de los turistas que lo visitan.

Estoy convencido de que Granada les dispensará una cálida acogida y se esforzará para que su estancia sea agradable, fructífera e inolvidable.



José Luis Prieto
Presidente UNAV-UMAV

Estimados amigos y colegas:

Se presenta UNAV, la gran y decana Asociación, ante Vds., en una nueva cita, para celebrar nuestro XIX Congreso Nacional de Turismo, el gran encuentro anual que reúne a muchos de los más prestigiosos profesionales del Sector turístico.

Como es habitual, el Consejo Directivo de la UNAV, ha buscado aquellos temas que más están afectando a nuestras empresas e influyendo en el desarrollo de nuestro sector.

Nos encontramos, desde hace unos años, viviendo una profunda transformación que afecta a diferentes áreas de nuestro negocio. Desde el cambio conceptual del propio papel de la agencia de viajes, hasta la espectacular innovación de los medios tecnológicos para el desarrollo de esa función.

Pero si grande ha sido esa evolución, no lo ha sido menos la experimentada por el propio mercado demandante. Yo diría que la una ha venido de la mano de la otra. Todos estos cambios vienen obligando a nuestras empresas a una permanente adaptación a los mismos. Quienes no los asuman de manera plena, se autoexcluirán de la vertiginosa competencia por la captación y satisfacción del cliente.

Ya no debe hablarse de nuevas tecnologías. Simplemente de tecnología. La de hoy mismo, pues la de ayer, ya es obsoleta.

Y si de cambios de tendencias hemos de hablar, quizás uno de los que más repercusión están teniendo en la economía nacional, sea la incorporación, progresiva e imparable, de los mayores, al mundo del consumo, en general, y de los viajes en particular.

Para hablar de todo ello contaremos con la presencia y participación activa de los máximos responsables del IMSERSO.

Todas y cada una de las ponencias y paneles constituyen un muy atractivo programa que, a mi juicio, ningún profesional debería perderse.

¿Y qué puedo decirles del destino y sede de nuestro Congreso?

Granada, una de las ciudades más bellas y cargadas de historia y cultura del mundo. Sede, entre mil cosas más, de una de las más importantes universidades de España.

Vaya, desde aquí, el más sincero agradecimiento, en nombre de la UNAV y en el mío propio, a todas las instituciones, por su valiosísima colaboración en todas las fases de organización de nuestro evento.

De una manera muy especial y en nombre de todos, agradezco, a S.M. el Rey D. Felipe VI, la cercanía mostrada con su aceptación, un año más, de la Presidencia de Honor del mismo.

Espero verles a todos en Granada.

Saludos cordiales

PROGRAMA DEL XIX CONGRESO DE TURISMO UNAV



GRANADA

Cuenta la leyenda que Granada Capital debe su nombre a una de las hijas de Noé o de Hércules llamada "Granata", aunque en la historia de Granada aparece documentado su nombre antes de la conquista árabe en el barrio Judío de "Garnata".

ALHAMBRA Y GENERALIFE

En el siglo XIV, durante los reinados de Yusuf I y Muhammad V, se vivió su máximo esplendor. Por entonces se construyó el conjunto de la Alhambra y el Generalife.



Alhambra



Vistas de la Alhambra

JUEVES, 21 DE ABRIL

Salida hacia Granada, por el medio que cada participante elija.

- Disponemos de tarifas especiales con IBERIA, AIR NOSTRUM y RENFE.
- Se pondrá a disposición de los participantes que lo deseen, de forma gratuita, un autocar Madrid-Granada-Madrid. El autocar cortesía de MOVELIA, tendrá su regreso el domingo día 24 de abril.
- **10:00** Salida de la puerta "0" del estadio Santiago Bernabéu.
- Refrigerio en ruta Madrid-Granada incluido.
- Llegada a Granada.
- Check-in en el HOTEL MELIÁ GRANADA.

Coctel-Cena de Bienvenida

- **20:30** Recogida en microbuses de congresistas y acompañantes para traslado a "**CARMEN DE LOS CHAPITELES**".
- Regreso al hotel.
- Alojamiento.

CARMEN DE LOS CHAPITELES

Ubicado en un entorno único al amparo de los jardines del Generalife en La Alhambra y frente a los carismáticos y populares barrios del Albacín y El Sacromonte.

PROGRAMA



VIERNES, 22 DE ABRIL

Para aquellos congresistas de la Comunidad Autónoma de Andalucía que deseen participar en el Congreso, se habilitará transporte gratuito en autocar, cortesía de MOVELIA, desde Málaga y Córdoba, con los siguientes horarios:

Málaga / Granada: Viernes 22 Abril 2016 a las 07:30 horas. **Lugar:** Estación del AVE de Málaga-María Zambrano. **Regreso desde Granada a las 17:30 horas**

Córdoba / Granada: Viernes 22 Abril 2016 a las 06:50 horas. **Lugar:** Media Luna Hotel Córdoba Palace (antiguo H. Meliá Córdoba). **Regreso desde Granada a las 17:30 horas**



Parque de las Ciencias

El Parque de las Ciencias es un museo interactivo de ciencia de 70.000 m², situado a 15 minutos a pie del centro histórico de Granada.

- **08:30** Traslado de los congresistas y acompañantes al **PARQUE DE LAS CIENCIAS**, donde se desarrollarán las **SESIONES DE TRABAJO**.
- **09:00** **INAUGURACIÓN DEL XIX CONGRESO DE TURISMO DE UNAV.**
Bienvenida por parte de representantes institucionales de Granada y Junta de Andalucía. Inauguración oficial del XIX Congreso.
- **09:30** **Presentación de los recursos turísticos de la provincia de Granada.**
- **09:45** **COMIENZO DE LAS SESIONES DE TRABAJO "HACIA NUEVAS TENDENCIAS SECTORIALES"**

Los acompañantes tendrán un recorrido por los lugares más emblemáticos de la ciudad, acompañados por guías locales.

• **09:45 1ª MESA REDONDA:** **"TRANSPORTES Y TECNOLOGÍA A SERVICIO DEL USUARIO"**

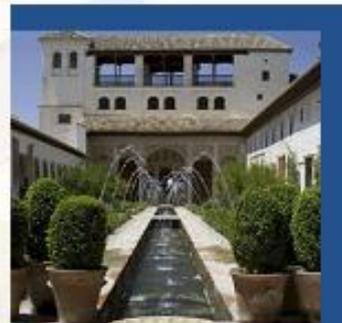
Se debatirán las fórmulas de servicio al intermediario, en beneficio del cliente final, basadas en el máximo aprovechamiento y funcionalidad de los recursos tecnológicos que ponen en valor los proveedores.

INTERVIENEN:

- **IBERIA:** D. Guillermo González, Gerente AAVV.
- **AMADEUS:** D. Ludo Verheggen, Director de Marketing.
- **CARREFOUR VIAJES:** D. José Rivera, Director Gral.
- **ENTERPRISE/ATESA:** D. Manuel Martín, Jefe Nacional Ventas.
- **MOVELIA:** D. Santiago Vallejo, Director Gral.
- **VIAJES ECI:** D. Luis López Hita, Director Transporte.

MODERADOR: D. Antonio Caño, Director Gestora de Viajes y Negocios (GRUPO AC).

12 | XIX CONGRESO DE TURISMO UNAV 2016



Jardines del Generalife

El Generalife es la villa con jardines habitada por los reyes musulmanes de Granada como lugar de descanso, situado en la ciudad de Granada.

PROGRAMA



• 11:15 COFFEE BREAK



Los Baños del Bañuelo

La construcción del Bañuelo parece datar del s. XI son, sin duda, de los más viejos, importantes y completos baños públicos árabes.

En 1918 El Bañuelo de Granada fue declarado Monumento Nacional

• 11:45 2ª MESA REDONDA: "COYUNTURA ACTUAL Y MARKETING PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES"

Una visión pormenorizada del sector, en cuanto a las garantías en la prestación de los servicios turísticos. Técnicas en mejorar la comercialización para las AAVV. Opiniones y expectativas de los actores básicos del negocio: empresa y trabajador.

INTERVIENEN:

- **TRAVELPORT:** D. Antonio Loureiro, Director Regional España y Portugal.
- **INTERMUNDIAL:** D. Manuel López, CEO.
- **AON/TAEDS:** Dª Kaba Estanco, Directora de Turismo.
- **SPV:** D. José Alberto Morales, Secretario Gral.
- **CEIM:** D. Miguel Garrido, Secretario Gral.
- **ACTIVA MUTUA - ONTUR:** D. Javier Alegre, Director Nacional.

MODERADOR: Dª Dolores Serrano, Abogada.

• 13:15 3ª MESA REDONDA: "PASADO, PRESENTE Y FUTURO DEL TURISMO SOCIAL"

Situación de este importante segmento de la oferta turística para mayores, tratado por los expertos en esta área.

INTERVIENEN:

- **IMSERSO:** Dª Mª Ángeles Aguado, Subdirectora General.
- **CONSEJO ESTATAL DE PERSONAS MAYORES:** D. Luis Martín Pineda, Vicepresidente.
- **VIAJES CEMO/TROTAMUNDOS:** D. Santiago Martín, Socio Fundador.

MODERADOR: D. Luis Mata, Director Gral. Comercial de CLUB DE VACACIONES.

PROGRAMA



• 14:15 PRESENTACIÓN VIAJE POST-CONGRESO: "GRAN CRUCERO POR EL RHIN"

- 14:30 Fin de las sesiones de trabajo
- Traslado al "RESTAURANTE EL COSO" en Granada.
- Regreso al hotel y/o lugares de origen.

CENA DE CLAUSURA

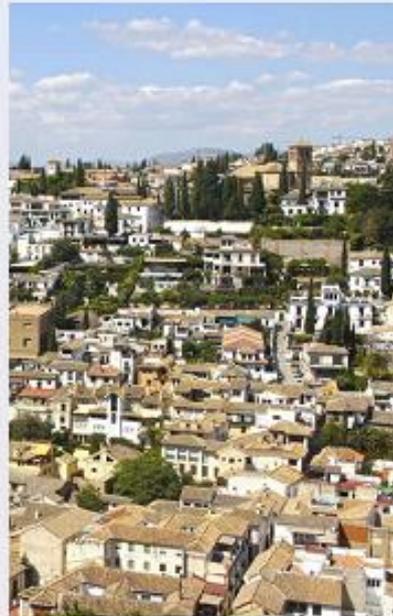
Tendrá lugar en el incomparable marco del "PABELLÓN DE LAS ARTES", donde contemplaremos las magníficas vistas de la Alhambra, El Albaicín y El Sacromonte.

- 20:30 Recogida en el hotel y traslado en autobuses hasta el restaurante.

Copa de bienvenida en la terraza y a continuación cena servida en este bello enclave.

Tras los postres, se llevará a cabo la clausura oficial de Congreso:

- Lectura de conclusiones.
- Entrega de reconocimientos a colaboradores y "sponsors".
- Clausura oficial del XIX Congreso de UNAV.



La Alhambra

PROGRAMA



SÁBADO, 23 DE ABRIL

"VISITA DE LA ALHAMBRA Y ALMUERZO EN LA COSTA TROPICAL"



- **08:30** Recogida en el Hotel.
- Visita, en grupos, de este magnífico vestigio árabe.
- **12:00** Salida en autocar hacia Motril, donde nos presentarán algunos ejemplos de cultivos de esta zona sub-tropical.
- Visita de las bodegas de Ron Montero.
- A continuación disfrutaremos de un almuerzo.
- Regreso al hotel y tarde/noche libre.
- Alojamiento.

DOMINGO, 24 DE ABRIL

- **10:00** Salida después del desayuno en el hotel.

Habrà un servicio de autocar a Madrid, para aquellos que utilizaron el mismo medio a la venida.



FIN DEL CONGRESO

NORMAS Y DATOS DE INTERÉS



Normas sobre acompañantes e invitados a los Congresos UNAV

Con el fin de evitar situaciones que puedan deteriorar la imagen y el significado de nuestro Congreso, el Comité Organizador ha estimado oportuno transmitir a todos los asociados una normativa de obligado cumplimiento, que, aún considerando las positivas experiencias de los miembros de UNAV y sus invitados y acompañantes, quienes siempre han actuado de forma correcta y colaboradora, es conveniente recordar, para evitar posibles incidencias que pudieran producirse en el desarrollo de estos eventos:

- 1) El Congreso de UNAV es un VIAJE PROFESIONAL y no turístico, por lo que acompañantes e invitados deberán manifestarse con la discreción que dicho evento requiere.
- 2) Sin la necesidad de cifrar un número de acompañantes e invitados por socio, se recomienda moderación en este tema, para que dicho número sea proporcional a las características del socio o miembro adherido.
- 3) Los invitados tan solo podrán participar en el Congreso si van acompañados de un socio UNAV, en ningún caso solos.
- 4) El socio de UNAV será totalmente responsable de sus acompañantes e invitados, debiendo ir juntos en todo momento (autocares, cenas, eventos diversos), a fin de evitar cualquier tipo de incidencia u otra circunstancia que no responda a los criterios que deben corresponderse con nuestra actividad e imagen.
- 5) En caso de que se produzca alguna incidencia, queja, anomalía, etc. que pudiera afectar a cualquier acompañante o invitado, ésta deberá ser, siempre, canalizada a través del socio de UNAV con quien viaje el afectado, siendo el socio de UNAV, si lo estima oportuno, el que traslade la incidencia a la organización del evento, para actuar en consecuencia.

Estamos seguros de que todos sabréis comprender y apoyar el alcance y significado de estas normas, en previsión de no incurrir en ningún tipo de problemáticas o comentarios poco oportunos, que pudieran afectar a la imagen de nuestra asociación y de sus miembros.

Cordiales saludos,

DATOS DE INTERÉS: Vestimenta Aconsejada:

Acto Inaugural Congreso

Congresistas: Chaqueta

Acompañantes: "Sport"

Cenas. Cóctel-cena (Jueves):

Caballero: Chaqueta y corbata

Señoras: Vestido "cóctel"

Cena de Clausura:

Caballeros: Traje oscuro

Señoras: Vestido "cóctel"

Excursiones

"Sport"



SEGURO OFRECIDO POR AXA
A LOS PARTICIPANTES EN EL CONGRESO

ENTIDADES Y EMPRESAS PATROCINADORAS



EMPRESAS COLABORADORAS



OTROS COLABORADORES LOCALES



CONCLUSIONES XIX CONGRESO UNAV-GRANADA 21-24 ABRIL 2016

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

1ª.- Que la permanente evolución de la tecnología aplicada a la gestión de la Agencia de Viajes, requiere, inexcusablemente, de una rápida adaptación de ésta, considerando su dotación económica para tal fin, como una inversión de primera necesidad.

Subestimar ésta cuestión, puede conllevar el riesgo de autoexclusión de la carrera por la captación y satisfacción del cliente.

2ª.- Que la innovación tecnológica, por parte de los grandes proveedores de servicios, ha de hacerse, forzosamente, de la mano del Sector de Distribución de los viajes, es decir, de las Agencias.

3ª.- Que el turismo social ha experimentado un auge e importancia, hasta constituir, en la actualidad, un sólido y creciente segmento de usuarios de los viajes, significando, en la actualidad, una importante nueva línea de negocio para las Agencias de Viajes.

4ª.- UNAV ha podido constatar que Granada, capital y provincia, constituyen un destino turístico de primer orden por su oferta multicultural, merecedora de la más alta recomendación, tanto para el turismo de negocios como para el vacacional, en todas sus vertientes.

Queremos, por tanto, unirnos a la recomendación de la máxima agilidad en la incorporación de Granada a la red ferroviaria de Alta Velocidad.

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 a 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 en el año 2015, resulta altamente satisfactoria en base los resultados reflejados en los cuestionarios de calidad cumplimentados.

UNAV LEGAL & DEIUREM disponen de un servicio jurídico que resolverá todas las cuestiones que le puedan surgir en relación con la problemática que afecta al día a día de la agencia de viajes.

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

- Desconocimiento de sus obligaciones legales, lo que les puede llevar a recibir:
 - ➔ Reclamaciones planteadas contra la agencia 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-mailasesoriajuridica@unav.ws](mailto:mailasesoriajuridica@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.

- Servicio UNAV LEGAL & DEIUREM permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial

NUESTRO VALOR AÑADIDO: Especialización y experiencia

Se relacionan las consultas atendidas por DEIUREM en el año 2016.

RESUMEN CONSULTAS UNAV 2016

REC. / ASESORAMIENTO	Recibida	Enviada
Viajes Foz Style (Grupo Carrefour)	25/01/2016	26/1/2016
Viajes Próximo Oriente	29/1/2016	02/01/2016
Asesoramiento Fiscal JTB Europe	02/02/2016	se envía mail
Viajes Transfronteras	02/05/2016	11/02/2016
Consulta Viajes Zafiro	09/02/2016	10/02/2016
Viajes Carrefour Avila	11/02/2016	17/02/2016
Nihon Travel	11/02/2016	15/02/2016
Viajes Próximo Oriente	19/02/2016	25/02/2016
Viajes Alfafar	07/03/2016	10/03/2016
Ski Arias	15/03/2016	17/03/2016
Viajes Alfafar Proc.sancionador	18/03/2016	23/03/2016
Contrato Activa Mutua	30/03/2016	04/04/2016
Shappire Viajes	05/04/2016	12/04/2016
Camarma Viajes (Grupo Carrefour)	15/04/2016	20/04/2016
Travelling Turismo	26/04/2016	29/04/2016
Turismo y peregrinaciones	26/04/2016	26/04/2016
Viajes Okabango	06/05/2016	09/05/2016
Viajes Penedés	13/05/2016	20/05/2016
Viajes Polvani. Solicitud jurisprudencia	23/05/2016	26/05/2016
Viajes Carrefour Cebrenos	28/06/2016	30/06/2016
Viajes Badalona (Carrefour)	28/06/2016	28/06/2016
Turismo y Peregrinaciones 2000	22/07/2016	
Revisión Proyecto Decreto garantías AAVV	27/07/2016	28/07/2016
Reclamación facturas pendientes Proyecto Europa	27/07/2016	06/09/2016
Turismo y peregrinaciones	10/08/2016	10/08/2016
Dolphinstravel	18/08/2016	18/08/2016
Nueva consulta Dolphinstravel	22/08/2016	22/08/2016
Zafiro Viajes	24/08/2016	24/08/2016
Viajes Carrefour Sant Boi 2	13/09/2016	19/09/2016
JL.Mendez (Aquatavel)	13/09/2016	13/09/2016
Nextiny Tours	13/09/2016	16/09/2016
Viajes Zafiro	26/09/2016	30/09/2016

Consulta Grupo Cibas Viajes Turastur	07/10/2016	13/10/2016
Consulta Turismo y Peregrinaciones	21/10/2016	28/11/2016
Cristal de Roca	24/10/2016	31/11/2016
Carrefour San Vicente de Raspeig	03/11/2016	10/11/2016
Guama	03/11/2016	10/11/2016
Guama	07/11/2016	14/11/2016
Carrefour Bidaiak Sopela	10/11/2016	17/11/2016
Cellar Tasting	14/11/2016	21/11/2016
Turismo y Peregrinaciones Grupo Ayllon	15/11/2016	18/11/2016
Turismo y Peregrinaciones Grupo Jubileo	15/11/2016	21/11/2016
Cellar Tasting	17/11/2016	24/11/2016
Cellar Tasting	21/11/2016	28/11/2016
Arahalbus	24/11/2016	01/12/2016
Carrefour Bidaiak Sopela	12/12/2016	14/12/2016
Travelcube	12/12/2016	16/12/2016
Viajes Campamar	14/12/2016	21/12/2016
Viajes Carrefour Salou	14/12/2016	17/12/2016
Carrefour Bidaiak Sopela	16/12/2016	21/12/2016

Adicionalmente a la resolución de las consultas se han realizado las siguientes gestiones:

- Reuniones en la Sede de UNAV para firma de contratos.
- Reuniones Dirección General de Turismo sobre nuevas garantías agencias de viajes.
- Reuniones en la Sede de UNAV sobre intrusismo.
- Seminario Actualización de la Normativa: nuevas garantías para las agencias de viajes y posibles responsabilidades.
- Redacción Artículos Newsletter.

Así mismo con relación a las consultas efectuadas a través de nuestro Departamento Fiscal (IVA, Declaraciones, Impuestos), Laboral, APJC, Devolución Avaes IBERIA se han contestado satisfactoriamente 117 consultas.

NÚMERO

12

JULIO 2016

unav
unión de agencias de viajes

Newsletter



Contenido:

Congreso UNAV Granada abril 2016	P. 1
Premios IV Jornadas TOURISFILM	P. 3
Viajes Post-Congreso UNAV	P. 4
Incidencias aéreas	P. 5
TravelportSmartpoint7	P. 6
Nota de Turismo	P. 7
Agenda del Sector	P.10

Feliz Verano



GRANADA SEDE DEL XIX CONGRESO DE TURISMO DE UNAV, del 21 al 24 de abril pasado.

"HACIA NUEVAS TENDENCIAS SECTORIALES"

Interesantes intervenciones del XIX Congreso de Turismo de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV) que se celebró en Granada, el pasado mes de abril del 21 al 24, contando con la máxima representatividad de empresas del Sector y donde se trataron los temas de actualidad que preocupan en tres mesas redondas.

1ª MESA REDONDA:

"TRANSPORTES Y TECNOLOGÍA A SERVICIO DEL USUARIO"

Se debatieron fórmulas de servicio al intermediario, en beneficio del cliente final, basadas en el máximo aprovechamiento y funcionalidad de los recursos tecnológicos que ponen en valor los proveedores.



INTERVIENEN:

- IBERIA: D. Guillermo González, Gerente AA.VV.
- AMADEUS: D. Ludo Verheggen, Director de Marketing
- CARREFOUR VIAJES: D. José Rivera, Director Gral.
- ENTERPRISE/ATESA: D. Manuel Martín, Jefe Nacional Ventas.
- MOVELIA: D. Santiago Vallejo, Director Gral.
- VIAJES ECI: D. Luis Lopez Hita, Director de Transportes.

MODERADOR: D. Antonio Caño, Director Gestora de Viajes y Negocios (GRUPO AC)



Contenido:

- Nuevas normativa para las AA.VV. P. 1
- Estrategia de Turismo de la CAM P. 3
- Seminario UNAV Viajes Combinados P. 4
- Plazo de respuesta a las reclamaciones P. 5
- Nota de Turismo P. 6
- Agenda del Sector P.10



BRUSELAS INSTA A ESPAÑA A MODIFICAR LA LEGISLACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

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

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

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

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

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

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

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

Felices Fiestas

Contenido:

- Visión del presidente de UNAV P. 1
- Cinco tecnologías que impactarán P. 4
- Vehículos de alquiler cargos tarjetas P. 6
- Beroni-Producto destacado P. 7
- Cursos Formación P. 8
- XVII Torneo de Mus P. 9
- Servicios UNAV P. 10



El presidente de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), José Luis Prieto, da su visión experta sobre varias problemáticas.

El próximo lanzamiento del NewGen ISS y el previsible endurecimiento de los requisitos para vender viajes combinados son a día de hoy, dos de las grandes amenazas a las que se enfrentan las agencias de viajes



Noticia publicada en Nexotur

P.- La Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) acaba de dar luz verde a algunos de los puntos más polémicos del proyecto NewGen ISS, entre ellos la introducción del pago instantáneo a la aerolínea y el nuevo modelo de acreditación.

CEAV ya ha mostrado su rechazo a sus planes. ¿Cuál es su postura al respecto?

R.- Cualquier proyecto unilateral suele ser bueno solo para quien lo plantea y este es el caso. En cualquier acuerdo sería bueno que Hubiese consenso de ambas partes y la implantación de un nuevo cambio como el que plantea IATA, no solo modifica la forma de pago, si no que

cambia el sistema actual de acreditación. Por tal motivo, el rechazo de UNAV es total al proyecto NewGen ISS y a su forma de implantación, pues cambia sustancialmente el acuerdo vigente.

P.- Uno de los objetivos de IATA es reducir aún más el riesgo de impago por parte de la agencia de viajes. ¿Lo ve lógico?

RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

ACUARELA
AMBER TOURS
ANDALUS SAFAR
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
DOLPHINS TRAVEL
EL CORTE INGLES
ESCORIAL
ETERNAL TOURS
EUROPA MUNDO VACACIONES
EXCELENCIA
EXPERTRAVEL
FEEL AT HOME SOLUTIONS
FRONTIA
GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
GOLFSPAIN TOURS
GRUPO AIRMET
GRUPO CARREFOUR VIAJES
GRUPO STAR VIAJES
HAIMA EXPERIENCE
HÉLICE
HI TRAVEL
HIMALAYA
IAG7 VIAJES
INCENTIVOS KARISMA
INTERNACIONAL CARISMA MAGIC TOURS
INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
INTERNATIONAL QUETZAL
JTB VIAJES SPAIN
KUONI GROUP TRAVEL
KUONI TOURS
KUTRIP SL
MADE FOR SPAIN
MAPA PLUS
MAPA TOURS
MARFA TRAVEL
MARLY CAMINO
MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
MILLAN TRAVEL
MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
MUCHOVIAJE
N.L. VIAJES
NAUTALIA 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
SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
SPACE TRAVEL
SURLAND
TAJO
TAKSEE MOBILITY
TIERRA VIVA
TRANSFRONTERAS
TRANSIBERICA
TRANSRUTAS
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
TURISMO Y PEREGRINACIONES
VIAJABIEN
VIAJES DOS
VIAJES REUNIDOS
VIAJES SUDÓN
VIAJES Y OCIO HITS
WAMOS TOURS
WAMOS CIRCUITOS
WAMOS AIR
ZAFIRO
ZAMER

MIEMBROS ADHERIDOS

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

GRUPOS DE GESTIÓN

COMUNIDAD DE AGENCIAS EXPERTRAVEL
GRUPO AIRMET
GRUPO CARREFOUR VIAJES
GRUPO CYBAS
GRUPO STAR VIAJES

CIERRE

Al cierre de la presente memoria se puede concluir sin ambages que se ha sacado adelante con un resultado bastante satisfactorio en un año a priori complicado; el generoso esfuerzo de toda la UNAV ha conseguido incrementar los niveles de servicio y actividad cuando más necesario resultaba para el sector que se encuentra sometido a diversas turbulencias al igual que el resto de las empresas del país. Por tanto, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todos los que forman del Consejo Directivo y al equipo humano de la Asociación por su esfuerzo y colaboración permanente.

Adjuntamos un resumen de los objetivos marcados y que enumeramos a continuación:

ACTIVIDADES ASOCIATIVAS REALIZADAS EN 2016

- *En el año 2016 desde UNAV, se han realizado distintas actividades, para mejorar los problemas sectoriales y desde nuestro **Congreso en Granada**, abordamos la asignatura pendiente de los últimos años de las Agencias de Viajes.*
- *“**Tecnologías al servicios del Turismo**”, con ponencias de primer nivel con grandísimos profesionales del sector, y con una magnífica asistencia de profesionales más de 350. Se celebró en la ciudad de Granada, entre los días del 21 y 24 de abril.*
- ***El Post-Congreso UNAV**, un viaje profesional que nos permitió recorrer a lo largo de 8 días **Crucero por El Rhin y El Mosela**. Visitando Estrasburgo, Spira, Worms, Maguncia, Rudesheim, Boppard, Coblenza, Cochem, Linz, Bonn.*
- *Se han mantenido reuniones periódicas con distintos Organismos Oficiales para transmitir las preocupaciones sectoriales y proponer mejoras para una máxima colaboración y facilitar la labor de las Agencias de viajes.*
- *A modo de ejemplo detallamos a continuación. (Si deseáis en cualquiera de ellas ampliar información de un tema no dudéis en contactar con nosotros).*
- *I.A.T.A- (Cambios de Criterio Local. y cambios de frecuencia de pago)*

- *RENFE-(Nuevos modelos de contrato entre AAVV y RENFE)*
- *IBERIA- (ADENDA contrato IBERIA con AAVV. Nuevas rutas y destinos)*
- *MINISTERIO DE TURISMO- (PLAN de Turismo 2020)*
- *TURESPAÑA- (Incorporación AA.VV. WEB Turespaña, marca ESPAÑA)*
- *MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES- (Visados entradas, así como agilizar requisitos de los mismos.*
- *AYUNTAMIENTO MADRID- (Portal pagina web, y reuniones con Hoteleros, Restauradores, Taxis, etc. mejora y Promoción servicios Turísticos DE MADRID)*
- *COMUNIDAD DE MADRID- Firma Acuerdo Colaboración Programa 3ª EDAD de Rutas Culturales entre Comunidad de Madrid y AA.VV.*
- *Firma Memorándum Tercera Edad para 2016 pernoctar en la Comunidad de Madrid, aceptando la Comunidad a nuestra propuesta que puedan participar todos los Turoperadores y/o Agencias que deseen sin los requisitos tan estrictos como exigían, de tener 35 puntos de ventas y acreditar movimientos del año anterior de mínimo 5.000 personas.*
- *COMUNIDAD DE MADRID- Firma acuerdo Centros de Día para la promoción de las Rutas de hasta 100 km alrededores de Madrid, ej., Aranjuez, Escorial, Ávila, Segovia, Alcalá de Henares.*
- *PATRIMONIO NACIONAL - MUSEO PRADO y MUSEO THYSSEN.*
- *Se ha mejorado la compra de entradas para grupos a los Museos del Prado, Alhambra de Granada y asistido a la presentación de la WEB exclusiva para Agencias de Viajes del Museo Thyssen.*
- *CEOE-CEIM- (Mantenemos información a través de nuestro departamento de Formación, y de CEOE/CEIM de los distintos cursos de formación a los socios de UNAV y su personal y cualquier acontecimiento Empresarial)*

- *TAC: Quejas contra interpretaciones abusivas de IATA en diferentes temas, prácticamente todas con una decisión favorable a la Agencia de Viajes.*
- *IVA- Desde UNAV se han mantenido reuniones con la Dirección General de Tributos para lograr que la trasposición de la Sentencia del Tribunal Europeo de Justicia se hiciera de acuerdo a las necesidades del Sector, habiendo finalizado con éxito ya que el Régimen Especial se ha hecho optativo a partir de enero de 2015.*
- *COMISIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO- Formamos parte a través de CEAV, a través de nuestro Conejero Carlos Garrido, tanto en la Comisión Negociadora como de la Paritaria de Convenio Colectivo de nuestro Sector, con los sindicatos SPV, UGT y CC.OO.*
- *TURISFILM- (Hemos renovado acuerdo con TOURISMFILM para promocionar entre ambos el nuevo modelo de negocio que se regenera entre la industria Audiovisual y las Agencias de viajes)*
- *Informamos de las distintas formas de actuar ante quiebra de proveedores, así como se han atendido a más de 250 consultas de Asesoría Jurídica, Fiscal y Laboral, con un grado de satisfacción altísimo. A través de nuestro servicio de Abogados expertos en el sector, así como Economistas y Licenciados expertos en Laboral*
- *Mantenemos en UNAV el Certificado de la Gestión de la Calidad ISO 9000.(única Asociación del sector que mantiene dicho certificado)*
- *Mantenemos activas las Áreas de Mayoristas, Grupos de Gestión y Receptivos.*
- *Seminarios formativos sobre NUEVAS GARANTÍAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y POSIBLES RESPONSABILIDADES*
 - *Responsabilidades que tendrán las Agencias de Viajes, con la nueva modificación y los cambios más significativos que la misma incorpora.*
 - *Posibles Seguros y alternativas para no duplicar, ni la responsabilidad, ni el coste para las Agencias de Viajes.*
 - *Situación actual y propuesta por parte de Asociaciones (UNAV) y Confederación (CEAV) a las Administraciones y Comunidades. Solicitando*

reducción del importe anual del aval que solicitaba desde Bruselas a Consumo y querían que el importe de aval fuera el 10% ó 15% de los Viajes Combinados, mostrando nuestra total disconformidad, en la actualidad está en el 5%.

- **ASESORÍA JURÍDICA, FISCAL CONTABLE LABORAL.**

- *Consultas Fiscales* 11
- *Consultas Laborales* 9
- *Consultas Jurídicas* 80
- *Consultas sobre IATA* 18

- **ACUERDO CÁMARA DE COMERCIO.**

- *Para colaborar en el impulso de las empresas que pertenecen a la Asociación, mediante la puesta a disposición de los servicios que presta la Cámara, dirigidos al desarrollo y al fortalecimiento del tejido empresarial de la región.*
- *La Cámara ofrecerá, entre otras ventajas, una rebaja en la cuota de pertenencia al club en la categoría de socio o de socio corporativo a las empresas asociadas que UNAV facilite.*

- **NUMERO DE FLASHES ENVIADOS Y NEWSLETTER**

- *152 flashes informativos, Newsletter y diversos correos informando a los asociados de cualquier acontecimiento de interés sectorial.*
- *Gran número de consultas solucionadas de Fiscal, Laboral, y Contable, principalmente reclamaciones al consumidor, proveedores, seguros.*
- *En 2016 más demandas ante el Intrusismo.*
- *Se solicitando a la Comunidad de Madrid, Mesa periódica de Trabajo para valorar y estudiar estos problemas y que se prevén mayor en 2017. Las empresas creen pueden organizar viajes sin el título licencia exigido por la Ley.*

- **FITUR 2016**

- Disponemos de stand en FITUR a disposición de los socios de UNAV, para visitas concertadas., además de facilitar entradas a los socios de UNAV.

- ESTADÍSTICAS pagina Web UNAV

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2016	7244	6118	3185	911	10268	8.10 GB	28258	98763	189679	224592
Nov 2016	8506	6994	3128	1062	12140	10.69 GB	31884	93854	209834	255198
Oct 2016	8296	7161	3296	1008	11313	9.96 GB	31270	102186	222017	257206
Sep 2016	8290	7128	4261	900	9413	6.51 GB	27002	127839	213845	248706
Ago 2016	7788	6145	3728	855	9026	4.89 GB	26515	115591	190500	241451
Jul 2016	7364	6082	3476	839	7452	6.76 GB	26034	107763	188552	228286
Jun 2016	8240	6892	3423	1014	7851	6.03 GB	30449	102699	206771	247227
May 2016	9642	8296	3870	1019	8635	9.13 GB	31605	119984	257201	298916
Abr 2016	11590	9885	4560	1047	9628	18.20 GB	31428	136809	296574	347727
Mar 2016	11491	9878	4727	1204	9975	10.13 GB	37339	146567	306246	356247
Feb 2016	10380	8852	4699	1038	8902	14.68 GB	30109	136291	256715	301040
Ene 2016	8898	7308	3949	966	8735	6.12 GB	29952	122427	226575	275848
Totales						111.2	361845	1410773	2764509	3282444

CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2016

D. JOSE LUIS PRIETO OTERO
 D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ
 D^a ANA ROMERO MUÑOZ
 D. JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO
 D. FERNANDO SANCHEZ DOCTOR
 D. MANUEL SOLANS ESCARIO
 D. JESÚS NUÑO DE LA ROSA COLOMA
 D^a INMACULADA MORENO MORENO
 D. AGUSTÍN LAMANA MARÍN
 D. VICENTE GARCIA DÍAZ
 D. JOSÉ JESÚS RIVERA CORTES
 D. AMUDA GOUELI
 D. JAVIER DE FRÍAS DÍAZ

D. IVÁN MÉNDEZ TORRUBIAS
 D. CARLOS GARRIDO DE LA CIERVA
 D. RAFAEL GARCIA GARRIDO
 D. ANTONIO CAÑO DORADO
 D. JOSE LUIS GARCIA LOZANO
 D. RAMÓN BUENDÍA PERONA

ADMINISTRACIÓN
 LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ