

MEMORIA UNAV 2015

ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN	3
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS	5
* CONVENIO COLECTIVO	6
* MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES	7
* VISADO	7
* ATENTADO PARIS	9
* VISADOS KENIA	10
* CAMPAÑA TU EMBAJADA PUEDE AYUDARTE	10
* GRUPO TRABAJO VISADOS	13
* AÉREO	16
* COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS	17
* LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS	21
* IBERIA	23
* DEVOLUCIÓN AVALES IBERIA	25
* RECARGO LUFTHANSA	27
* GRUPO DE TRABAJO "SARA"	29
* IATA-BSP	30
* APJC	31
* TERRESTRE	36
* RENFE	37
* RECEPTIVO	40
* RECEPTIVO CHINO	41
* LA ALHAMBRA	42
* DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS	43
* GARANTÍAS AGENCIAS DE VIAJES	45
* REVISIÓN DIRECTIVA MEDIACIÓN SEGUROS	50

* ACCIONES ASOCIATIVAS	51
* CEIM COMISIÓN DE TURISMO	52
* FITUR	53
* PATRIMONIO NACIONAL.....	57
* MUSEO DEL PRADO	58
* ECTAA	59
* COMUNIDAD DE MADRID	61
* IMSERSO.....	62
* XVIII CONGRESO UNAV	63
* ASESORÍA JURÍDICA UNAV - DEIUREM	77
* III EDICIÓN MATILDE TORRES.....	79
* NEWSLETTER.....	80
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....	89
* CIERRE.....	94

PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio de 2015, el sector de las agencias de viajes, ha experimentado un aumento de ventas paulatino desde el inicio del año en prácticamente casi todo los segmentos de viajes de convenciones, congresos, vacacional con aumento principal nos solo en el turismo receptivo sino el emisor principalmente el turismo nacional, puesto que se ha experimentado más demanda prácticamente en todas las capitales de España así como un crecimiento de un 7% de media con referencia al 2014 en turismo rural o de interiores, esa misma proporción es muy similar al turismo cultural gastronómico y de salud.

Por otra parte considerar que el aumento que más sube hasta un 9% en la demanda del turismo social principalmente en la Comunidad e Madrid con el programa de Rutas Culturales y esa tendencia se prevé que se mantendrá en el 2016.

Las agencias receptoras, principalmente de costas, han tenido un crecimiento importante con respecto al año 2014, principalmente por el aumento de visitantes, posiblemente por la inestabilidad y seguridad de los países del Magreb, Egipto, Turquía ofreciendo a los mercados Alemanes, Ingleses y Franceses más seguridad que los países mencionados y teniendo un aumento medio del 3,5% de estos países. En la parte negativa la disminución de más de un 9% de las entradas de los visitantes del mercado ruso, compensado por el notable aumento del mercado asiático, así como el mercado de compras de estos países.

Las agencias mayoristas con el fin de fidelizar a las redes minoristas han organizado destinos emergentes, con una gran calidad y un grado muy alto de satisfacción de los clientes.

Las agencias On-Line son la mayor demostración de capacidad de adaptación a las nuevas tendencias, publicitando sus productos a través de redes sociales, consiguiendo una aceptación muy importante como aumentos considerables de peticiones, diferenciando los productos de billetes, hoteles y paquetización de viajes combinados, con un ligero aumento de estos últimos.

Las agencias emisoras han notado una mejoría, principalmente por el aumento del mercado nacional que, en determinadas fechas, fines de semana y puentes, se han desplazado más, básicamente, en Semana Santa por ser una fecha mejor que la de 2014, tanto en autocar como vehículo propio, facilitan los desplazamientos en península, así mismo, aumenta la petición de los circuitos y desplazamientos de corta distancia, principalmente en las grandes capitales europeas, las clásicas de Londres, Roma, y Paris, recuperándose del terrible atentado sufrido, recuperando el turismo, así mismo suben notoriamente Berlín y los países Bálticos con una notoria bajada de Estambul, es decir los paquetes dinámicos por ser precios muy competitivos siguen al alza.

En general el sector en el 2015 la tendencia ha sido neutralizar la bajada de años anteriores y mantenerse al alza en lo que se entiende con una evidente mejoría que esperamos siga manteniéndose en 2016.

En UNAV tenemos la obligación de estar a la altura de las exigencias de sus Asociados y debemos conservar nuestras virtudes de siempre, pues en las circunstancias actuales, es de vital importancia las ayudas institucionales, de Comunidades, Ayuntamientos, ayudas a las Pymes, etc. Dotar al

asociado del máximo asesoramiento tanto fiscal como laboral y jurídico. En este reto se encuentra la UNAV y trabajamos con la máxima ilusión, escuchando las aportaciones de sus asociados.

UNAV podría ser más grande y ampliar los servicios si los miembros socios aportaran su experiencia, comentarios y sugerencias.

UNAV necesita escucharos y transmitir a los organismos competentes vuestras inquietudes con el único fin de mejorar la situación entre Agencias y Organismos Estatales y volver a situar el Agente de Viajes y la Agencia de Viajes en el lugar que nos corresponde y que nunca debimos abandonar.

UNAV es socia de pleno derecho y está representando en los órganos de Gobiernos de CEIM, CEOE y CEAV, formando parte de los consejos, así como en Comité de APJC-IATA, RENFE y acuerdos comerciales con Bancos (POPULAR, SABADELL), facilitando a las Agencias de Viajes cursos de Formación constante.

En el transcurso del 2015 se han mandado 144 flashes informativos que, junto con los Newsletter y otros correos han tenido asesorados permanentemente a los asociados, podemos asegurar que se trata de información solvente y de calidad, mucha de ella cosecha propia, contrastada, estudiada y visada, pero también consensuada en ocasiones con otras asociaciones o con la propia CEAV.

En nuestra opinión personal entendemos que en diciembre de 2015 termina la crisis, deseamos una estabilidad con mejores perspectivas para el 2016 así como el contar con todos y cada una de las opiniones que creáis que debe ser UNAV en el futuro.

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

A 31 de diciembre de 2015, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 944, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

Agencias de Viajes socios independientes	17
--	----

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	11
-----------------------	----

CONVENIO COLECTIVO

Desde el mes de diciembre de 2011, UNAV forma parte, de forma directa, de la Comisión Negociadora y de la Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo Estatal para el Sector de las Agencias de Viajes.

El 28 de febrero remitíamos comunicación informando de que, el Convenio Colectivo para el Sector de Agencias de Viajes había finalizado su vigencia el 31 de diciembre de 2014, y que no había sido debidamente denunciado por Sindicatos representativos de nuestro Sector.

VISADOS

VISADOS TUNEZ

Con motivo del atentado terrorista del 8 de marzo, y con el fin de proporcionar a nuestras asociaciones la información más actualizada, remitimos comunicado informando de que en la página del MAE **no había ninguna modificación en la recomendación de viaje sobre la República de Túnez publicada en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores (MAE), como consecuencia del atentado producido el pasado día 18 de marzo**, por lo que, (recomendábamos de acuerdo con lo establecido en el 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)

Turistas que tengan que viajar en próximas fechas a Túnez

Las Agencias de viajes debían informar a sus clientes por escrito de las recomendaciones publicadas por el MAE en su web.

Turistas en destino

En este caso, es importante que además de estar en contacto con sus corresponsales, ante cualquier incidencia se pusieran en contacto con el consulado español en Túnez.

NEPAL

Ante la dramática situación que se vivió en Nepal, como consecuencia del terrible terremoto sufrido el 25 de abril, se emite nota de prensa solicitando la colaboración de todas las instituciones nacionales e internacionales para paliar el sufrimiento del pueblo nepalí. También se remitió a nuestras agencias el link a la web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, con las recomendaciones de viaje:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/DetalleRecomendacion.aspx?IdP=132> .

En dicho comunicado se recomendaba posponer el viaje hasta que se estableciera la normalidad en el país, dado que no era posible la prestación de servicios turísticos en destino, les indicábamos las siguientes recomendaciones, atendiendo a la normativa vigente (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) con respecto a las siguientes situaciones:

- **Turistas que no hayan iniciado el viaje.**
- **Turistas que se encuentran en destino.**

Igualmente, las agencias de viajes están obligadas a prestar la debida asistencia a sus clientes.

Se recomendaba a los turistas españoles que se encontrasen en destino se pusieran en contacto de inmediato con la Embajada de España en Nueva Delhi.

Además, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación facilitó el teléfono de la Unidad de Emergencia Consular 91 394 89 00 para aquellos familiares directos de españoles que aún no se hubiesen puesto en contacto con el Ministerio.

Como continuación de esta información, el 30 de abril, enviábamos comunicado facilitado por la compañía ETIHAD en el que informaban:

ÚLTIMA HORA: KATMANDÚ



TRADE ALERT

Estimado Partner,

Etihad Airways continúa haciendo un seguimiento exhaustivo de los efectos del terremoto en Nepal. Después de un segundo temblor el día 28 de abril, Etihad Airways está alentando a los huéspedes que no tengan que viajar con urgencia a Katmandú a que cambien su reserva a una fecha posterior o que soliciten el reembolso del billete. Todos los huéspedes con reserva para viajar a Katmandú en los próximos días están recibiendo notificaciones al respecto.

- *Un cambio de fecha, posterior al 10 de mayo de 2015 y hasta el 10 de diciembre de 2015, sin cargo. Debe ser realizado en la misma clase de reserva que el billete original. Si la clase de reserva original no estuviera disponible, por favor contacte con la centralita de Etihad en el 91 050 7271*
- *Reembolso y cancelación de billetes no utilizados - SIN PENALIZACIONES*
- *Se permite un cambio de ruta sin cargos en la misma clase de reserva o en la clase de reserva más baja disponible en la clase de cabina original. Cualquier tipo de transporte o gastos adicionales correrán a cargo del huésped y Etihad no se hace responsable de los mismos*
- *Por favor, asegúrese de que el PNR se actualice con el comentario "INVOL REROUTE DUE KTM CLOSURE CW71"*

La seguridad de nuestros huéspedes y tripulaciones sigue siendo nuestra absoluta prioridad y nuestros pensamientos están con el país y sus ciudadanos durante estos tiempos difíciles.

Nos disculpamos por los inconvenientes causados. Etihad Airways está haciendo todo lo posible para minimizar el impacto de esta interrupción.

MALI

Ante el lamentable incidente ocurrido el 20 de diciembre en Bamako, capital de Malí, donde unos agresores habían retenido a unos 170 rehenes tras asaltar por la mañana el hotel Radisson Blu, remitimos a nuestras asociaciones link a la recomendación del MAEC, que ya el día 20 de agosto de 2015, desaconsejaba el viaje a este País bajo cualquier circunstancia.

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/DetalleRecomendacion.aspx?IdP=117>

ATENTADOS PARIS Y ALERTA TERRORISTA EN BÉLGICA

Tras los lamentables atentados ocurridos en París el 13 de noviembre de 2015 se informó a las agencias de viajes sobre las diferentes recomendaciones de viaje publicadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores desde el día de los hechos hasta el restablecimiento de la normalidad de la situación tanto en Francia como en Bélgica, país en el que se activó durante diversos días de Noviembre el Nivel 4 de alerta terrorista.

En relación al atentado sufrido en París, UNAV trasladaba su más sentido pésame a los heridos, a las familias de las 129 personas fallecidas en los terribles atentados ocurridos en la Ciudad de París, así como a las Autoridades Francesas, y en especial a ATOUT FRANCE, la Agencia de Desarrollo Turístico, Entidad asociada y que se mantiene una excelente relación, y a quien ha trasladado ya su más rotunda repulsa, como no podía ser de otra forma.

Anteriormente se había remitido de forma urgente, las comunicaciones recibidas de las compañías aéreas, Vueling y AirFrance informando de la situación de los vuelos de dichas compañías.

Y como continuación de las mismas, y en lo relativo a la situación de los vuelos de Air France, remitimos circular, traduciéndoles un resumen los aspectos más destacables.

Air France ha informado que mantiene todos sus vuelos. No obstante, se prevén retrasos en los mismos a consecuencia del endurecimiento de los controles fronterizos. Por ello, recomienda acudir con antelación suficiente al aeropuerto y llevar un documento válido identificativo.

Continuando con la información remitida con anterioridad, con motivo de la situación de emergencia declarada en París, remitimos nuevo comunicado de Air France donde indicaban las condiciones de cambio y reembolso para los billetes emitidos antes del 14 de noviembre de 2015.

En este mismo sentido les remitíamos nuevo comunicado de la compañía Vueling, en el que informaban de las actualizaciones en el procedimiento de cambios para vuelos desde/hacia París.

Ese mismo día enviábamos un nuevo comunicado recibido de Air France, en el que informan de las medidas **de aplicación inmediata**, establecidas en Francia, con motivo de la declaración del estado de emergencia en dicho país.

Estimados Colaboradores:

De aplicación inmediata, con motivo de la declaración de estado de emergencia en Francia, según las instrucciones publicadas en NOTAM emitido por la Dirección General de la Aviación Civil de Francia (DGAC), se restablecen los controles fronterizos, en particular en los vuelos Schengen.

Todos los pasajeros deben estar en posesión de un documento de identidad oficial con foto, válido para todo desplazamiento, desde, hacia y a través de todos los aeropuertos en Francia.

Esta medida se aplicará, al menos, hasta el 13 de diciembre de 2015 pudiendo ser extendida.

Los pasajeros que no estuvieran en posesión de la documentación requerida serán enviados a su punto de origen.

Esta información estará disponible en el portal para agentes de viajes www.agentconnect.biz.

Como continuación el 18 de noviembre remitimos la recomendaciones del MAEC, actualizadas a la fecha, en las que informan de las precauciones a tomar para viajar a Francia y Bélgica, si bien en conversación telefónica con los responsable de las Embajadas, nos informaban en ambas, que para ciudadanos comunitarios no se ha establecido ninguna medida excepcional, por lo que se podía viajar con DNI y Pasaporte en vigor.

VISADOS KENIA

En diciembre informábamos de la implantación por La Embajada de Kenia, de un sistema de **solicitud de visado online (e-Visa)**. Que estaba en funcionamiento junto con las solicitudes de visado presenciales.

En la página web de la Embajada de Kenia: <http://www.kenyaembassypain.es/visados/>, se detallaban los pasos a seguir para presentar la **solicitud de visado online (e-Visa)** para Kenia.

CAMPAÑA “TU EMBAJADA PUEDE AYUDARTE”

UNAV mantiene reuniones periódicas con el Comité de Crisis del Ministerio de Asuntos Exteriores, con el fin de mantener la debida coordinación entre la Unidad de Emergencias Consulares y las agencias de viajes, para un mejor servicio a los españoles que se desplazan al exterior.

En las mismas, nos recuerdan la importancia del registro de viajeros. Dicho registro inició su funcionamiento el día 3 de julio de 2008. El sistema al que se accede desde la Web del Ministerio, permite a quienes viajen al extranjero facilitar al Ministerio todos sus datos personales y del viaje (País de destino, lugares que va a visitar y en los que se va a alojar). Ello ha permitido a la Unidad de Emergencias Consulares, en caso de crisis, disponer, en todo momento, de listados actualizados de las personas que se encuentran de forma transitoria, en el País o Región afectados por la crisis, facilitando la puesta en contacto con los viajeros y su asistencia en caso de necesidad. Los datos facilitados son custodiados por el propio Ministerio, contando con todas las garantías exigidas por la normativa sobre Protección de Datos Personales.

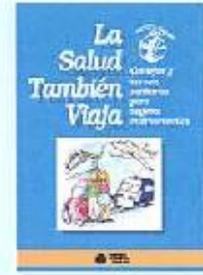
Este registro también puede ser realizado por las Agencias de Viajes en nombre de sus clientes. Una vez consultado el tema con Protección de Datos, han confirmado que esto si es posible, siempre y cuando la Agencia ponga el email personal del pasajero, ya que la Ley de Protección de Datos les obliga a borrar los datos, por lo que cada tres meses remiten un email a las personas registradas para renovar los datos. Es un servicio más que puede ofrecer la Agencia de Viajes sin incumplir la Ley Española. Las Agencias no serán responsables, en ningún caso de los datos facilitados por el pasajero, pero es bueno que los tengan por escrito.

Por último, resaltaron la importancia de la contratación de seguros al viajar al extranjero, así como que la cuantía de las coberturas sea suficiente en caso de incidente, ya que han tenido problemas, con personas infartadas o con otros problemas graves que no han sido atendidas por no estar cubiertas, por lo que ruega a las Agencias de Viajes se insista en la importancia de la contratación de este tipo de seguros. Sobre este tema, señala que en el folleto se ha incluido la frase “El Ministerio de Asuntos Exteriores recomienda la contratación de un seguro de asistencia en viaje y repatriación”.



La Salud También Viaja

Consejos y normas sanitarias para viajeros internacionales



Antes del viaje

Preparación:

- visita al médico
- precauciones especiales en edades de riesgo
- convenios sanitarios
- ropa y calzado
- botiquín

Vacunaciones recomendadas:

- tétanos, difteria, hepatitis A, fiebre tifoidea, meningitis meningocócica, ...

Vacunación obligatoria:

- **fiebre amarilla**

Paludismo:

- conciencia del riesgo
- evitar las picaduras de mosquitos
- tomar la quimioprofilaxis recomendada
- conocer la importancia del diagnóstico y tratamiento precoz

Durante el viaje

Riesgos relacionados con los alimentos y bebidas

Higiene personal

Enfermedades de transmisión sexual

Riesgos relacionados con el entorno

- sol, calor, humedad, alergias
- insectos
- animales
- accidentes
- baños
- altitud
- jet lag

Después del viaje

- si necesita acudir al médico, infórmele que ha realizado un viaje internacional

si sigue los consejos es probable que realice y termine felizmente el viaje



GRUPO DE TRABAJO DE VISADOS MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y TURESPAÑA

UNAV ha participado a lo largo de 2015 en el Grupo de Gestión de Visados del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016 (PNT), del que forman parte Turespaña, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y representantes del sector turístico.

En dichas reuniones se han tratado las principales problemáticas en cuanto a la emisión de visados en los distintos mercados emisores, así como se han trasladado por parte de Turespaña y el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de de las principales novedades relativas al procedimiento de gestión y emisión de visados y se ha informado del estado de situación de los mercados emisores que requieren visados, así como del crecimiento en emisión de visados en determinados mercados respecto años precedentes. Igualmente se han tratado el estado de debate de las Propuestas de la Comisión Europea para la simplificación de visados en el área Schengen.

A lo largo de 2015 tuvieron lugar reuniones de este grupo de trabajo la primera de ellas el 8 de abril y posteriormente el 25 de noviembre y de la que remitimos circular informando de los principales asuntos tratados

- **Informe de Turespaña:** Por parte de la Dirección General de Turespaña se informó que de 1 de Enero a 30 de Septiembre de 2015 se ha producido un incremento del 4% en número de turistas respecto el mismo período del año anterior, detallando las siguientes diferencias en volumen de turistas por mercados emisores:

A. Principales mercados emisores con incremento en nº de turistas:

1. Corea: Con un incremento del 101,2%;
2. China: Con un incremento del 65,8%;
3. Singapur: Con un incremento del 50 %;
4. Qatar: Con un incremento del 41,6%;
5. Taiwan: Con un incremento del 36,7%;
6. Emiratos Árabes Unidos: Con un incremento del 26,6%;
7. Irán: Con un incremento del 1%.

B. Principales mercados emisores con disminución en el nº de emisión de visados.

1. Rusia: Con un decremento del 36%.
- **Estadísticas de Visados:** Desde la Subdirección General de Asuntos de Extranjería expusieron las cifras de los mercados emisores que no pertenecen al Área Schengen en los que se han producido mayores variaciones en cuanto al número de visados de corta duración emitidos de Enero-Septiembre de 2015, respecto al mismo periodo del año anterior:

Principales mercados emisores con incremento en nº de emisión de visados de corta duración:

1. Arabia Saudita: Con un incremento del 57%;
2. Argelia: Con un incremento del 15%;
3. China: Con un incremento del 51%;
4. India: Con un incremento del 23%;
5. Indonesia: Con un incremento del 13%;
6. Irán: Con un incremento del 26%;
7. Kazakstán: Con un incremento del 16%;
8. Omán: Con un incremento del 23%;
9. Qatar: Con un incremento del 7%;
10. Singapur: Con un incremento del 11%;
11. Sudáfrica: Con un incremento del 18%;
12. Tailandia: Con un incremento del 37%; y
13. Turquía: Con un incremento del 12%.

Principales mercados emisores con disminución en el nº de emisión de visados.

1. Rusia: Con un decremento del 47%, destacando que ello no ha tenido un reflejo exacto en el nº de turistas rusos dado que hace tiempo que se otorgan a los nacionales rusos visados de entradas múltiples; y
2. Ucrania: Con un decremento del 3%.

Exención de visado para nacionales de Colombia.

Asimismo anunciaron que el próximo 3 de diciembre de 2015 se va a retirar la exigencia de visado para los nacionales de Colombia.

Previsión de apertura de nuevos centros de externalización de visados:

Igualmente expusieron que se está negociando con las autoridades chinas la apertura de nuevos centros de externalización de visados en ciudades en las que no hay Consulados españoles;

Procedimiento de refundición del Código de Visados:

Desde la Subdirección General de Asuntos de Extranjería se informó que se sigue en negociaciones entre los distintos Estados Miembro sobre la propuesta de Comisión para la refundición del Código de Visados que pretende incorporar varias medidas de flexibilización de visados y entre ellas la incorporación de las categorías de visitantes ya registrados en el VIS (sistema de recogida de datos biométricos de Schengen) y la de viajeros frecuentes registrados en el VIS, a las que se prevé dar mayores flexibilidades. En este sentido también trasladó que desde la Comisión se prevén impulsar de forma más definida los acuerdos de representación entre Estados Miembro, así como se pretende que los centros externos de solicitud de visados ya no tengan carácter excepcional. Por último destacaron que otra propuesta de la Comisión del nuevo Código de Visados es que se amplíe el plazo de antelación con el que se podrá solicitar un visado, con lo que se pretende facilitar la organización de viajes con una mayor antelación.

Propuesta de la Comisión Europea de Visado Itinerante:

Por parte de la Subdirección General de Extranjería se informó que se sigue estudiando entre los Estados Miembros la propuesta de la Comisión Europea de introducir el Visado Itinerante que

consistiría en un Visado que permitiría que una persona nacional de un país no Schengen pudiera pasar un máximo de 180 días en el área Schengen, siempre que no pasara más de 90 días en un mismo Estado Miembro.

AÉREO

COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS

Sustituyendo a la remitida en el mes de abril, en junio enviamos actualizando de la tabla de comisiones de las compañías aéreas.

  	
<p>"MUY IMPORTANTE: UNAV No se hace 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. Deseamos destacar que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes".</p>	
Según la información que se dispone a Junio de 2015	
COMISIONES BASICAS COMPAÑÍAS AEREAS - AGENCIAS	
COMPAÑÍA	COMISION BASICA
AER LINGUS	1,00%
AEROLINEAS ARGENTINAS	1,00%
AIGLE AZUR	1,00%
AIR ALGERY, excepto África negra	7,00%
AIR ARABIA MAROC	0,00%
AIR BERLIN	0,10%
AIR BOTSWANA	0,00%
AIR BURKINA	0,50%
AIR CALIN	0,00%
AIR CANADA	0,40%
AIR CARAIBES	0,50%
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 MOLDOVA	0,00%
AIR NAMIBIA	0,00%
AIR NEW ZEALAND	1,00%
AIR TAHITI NUI	0,00%
AIR TAHITI	5,00%
AIR TRANSAT	5,00%
ALITALIA	0,00%
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%
ARIK AIR	0,00%
ARKIA - Tarifa publicadas	7,00%
AIR ASTANA	1,00%
AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	0,10%
ASERCA AIRLINES	3,00%
ASIANA AIRLINES	0,00%
AVIANCA	0,50%
BAHAMAS AIR	2,00%
BANGKOK AIRWAYS (PG)	0,00%
BELAVIA	0,00%
BRITISH AIRWAYS	0,00%
CABO VERDE AIRLINES	1,00%
CATHAY PACIFIC	0,00%
CEIBA	0,00%
CHINA AIRLINES -Publicadas 1%	0,00%
CHINA EASTERN	0,00%
CHINA SOUTHERN, Tarifas publicadas: Vuelos Puros CZ: 4% Domésticos 0%	
CONDOR	0,40%
CONVIASA	5,00%
COPA AIRLINES	1,00%
COPA AIRLINE COLOMBIA	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 5,5% Netas 0%	1,00%
EMIRATES - Origen España	1,00%
ETIHAD AIRWAYS (EY)	1,00%
FINNAIR	0,00%
FLY BE	0,10%
GULF AIR	1,00%
HAHN AIR	0,00%
HAINAN AIRLINES , Tarifas publicadas: Vuelos Puros HU: 5%	0,00%
HELI AIR MONACO	0,00%
HONG KONG AIRLINES, Tarifas publicadas: Vuelos Puros HX: 5%	
IBERIA	0,00%
ICELANDAIR	1,00%
JAPAN AIRLINES	1,00%
JET AIRWAYS	1,00%
KLM	0,00%
KOREAN AIR	1,00%
LAN AIRLINES	0,50%
LAO AIRLINES	3,00%
LOT	0,00%
LUFTHANSA	0,40%
MERIDIANA	0,00%
MIAT – MONGOLIAN	0,00%
MONTENEGRO AIRLINES	0,00%
OMAN AIR	0,00%
PRECISION AIR TANZANIA	0,00%
QANTAS	0,30%
QATAR AIRWAYS	1,00%
ROYAL AIR MAROC	1,00%
ROYAL BRUNEI (Por APG 0%) (Por Globalssa 5%)	
SAS	0,40%
SATA INTERNATIONAL	1,00%
SAUDI ARABIAN AIRLINES Origen España resto 0%	1,00%
SENEGAL AIRLINES	1,00%

SINGAPORE AIRLINES	1,00%
SOUTH AFRICAN AIRWAYS	1,00%
SRILANKAN	0,00%
SUN D'OR	7,00%
SWISS INTERNATIONAL	0,40%
TAAG ANGOLA AIRLINES	6,00%
TAM AIRLINES	0,50%
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL - Negociadas 0%	1,00%
TRANSAERO	1,00%
TRIP LINHAS AEREAS	0,00%
TUNISAIR	0,50%
U.S. AIRWAYS (Con origen USA o Domésticos de EE.UU 0%) (excepto México/Canadá/USA)	0,10%
UKRAINE INTERNATIONAL	0,10%
UNITED AIR LINES Origen USA 0%	0,40%
UTAIR	5,00%
UZBEKISTAN AIRWAYS	0,00%
VIETNAM AIRLINES	0,00%
WOW AIR	0,00%

LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS

El 2 de julio remitimos nuevamente la información facilitada por el órgano competente de la Comisión Europea, relativa la lista de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de operación o a restricciones operativas en la UE, más conocida como «lista de seguridad de la UE».

Gracias a la aplicación eficaz de normas elevadas de seguridad, los niveles de seguridad de la aviación en Europa se encuentran entre los mejores del mundo. A pesar de que la Unión Europea y sus Estados miembros cooperan estrechamente con las autoridades de seguridad de otros países y con organizaciones internacionales de aviación, todavía existen algunas compañías aéreas que no cumplen los niveles fundamentales de seguridad, reconocidos internacionalmente.

Para mejorar la seguridad, la Comisión Europea decidió, en estrecha colaboración con las autoridades nacionales de seguridad aérea de los Estados miembros, imponer una prohibición de explotación dentro del espacio aéreo europeo a las compañías aéreas que no cumplan las normas de seguridad o no sean suficientemente supervisadas por sus autoridades.

Remitimos documentos 1) en el que figuraban todas las compañías aéreas a las que no se permite operar en Europa y 2) en que figuraban las compañías aéreas que podían operar en Europa bajo determinadas condiciones.

Posteriormente en el mes de diciembre actualizamos dicha información con la recibida de la Unión Europea que había actualizado el listado de compañías aéreas con prohibición o restricciones para operar en la Unión Europea. El listado actualizado se podía consultar en el siguiente link: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_es.htm

Como importante novedad, la página de la Comisión contiene un link que facilita la búsqueda, pudiendo buscar por nombre de la aerolínea, código de la aerolínea o país: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_es.htm

Como principales novedades, de esta actualización destacaban:

- Se levantaban las restricciones a Air Astana (Kazajistán) que estaban vigentes desde 2009.
- Se incluía en la lista con prohibición total a la compañía IRAQI AIRWAYS
- Respecto a las aerolíneas de Tailandia se decidió no incluirlas provisionalmente en la lista, aunque estaban siendo monitorizadas de cerca.
-

La nueva lista contenía:

- La prohibición total de operar de 230: 228 aerolíneas, de 20 estados diferentes: Afganistán, Angola (con la excepción de TAAG Angola Airlines a la que solo se imponen restricciones para

operar), Benín, República del Congo, República Democrática del Congo, Yibuti, Guinea Ecuatorial, Eritrea, Gabón (con la única excepción de 2 aerolíneas con restricciones y condiciones: Afrijet y Nouvelle Air Affaires), Indonesia (con excepción de 4 aerolíneas), Kazajistán (con la excepción de Air Astana), República de Kirguisa, Liberia, Libia, Mozambique, Nepal, Santo Tomé y Príncipe, Sierra Leona, Sudán y Zambia. Adicionalmente, la lista incluye dos aerolíneas individuales, en base a preocupaciones de seguridad: Iraqi Airways (Iraq) y Blue Wing Airlines (Surinam).

- Restricciones operacionales de 7 aerolíneas: Afrijet and SN2AG (Gabón), Air Koryo (República Popular Democrática de Corea), Air Service Comores (Las Comoras), Iran Air (Irán), TAAG Angolan Airlines (Angola) y Air Madagascar (Madagascar).

Igualmente le recordábamos a nuestros agentes de viajes y operadores turísticos la obligación que tienen en virtud del Reglamento 2111/2005, de advertir sobre esta lista negra de la Comunidad al pasajero, así como que cuando el pasajero tiene un contrato con un operador turístico para un vuelo operado fuera de la UE por un transportista que es incluido en la lista negra, el pasajero tiene derecho a un transporte alternativo o al reembolso.

CONTRATO VALOR 2015

En febrero informábamos que IBERIA ofrecería a través de su web, a todas las Agencias de Viajes IATA el cuerpo principal del Contrato VALOR 2015. Asimismo, colgarían los Anexos que recogen la incentivación variable para Agencias VALOR 2015 (Fondos de Acciones Comerciales, Tarifas de Alto Ingreso Domestico2, Anexo ROW (rest of world) y Anexo destinos ANC/Acuerdo Negocio conjunto Atlántico Norte JBA), además los Términos y Condiciones publicados en la web de Iberagencias.com en su última versión se han incluido como Anexo I.

La Compañía indicaba que el Modelo de Incentivación recogido en el resto de Anexos no presentaba grandes variaciones con respecto al Modelo de años anteriores e incluso se mantenía los parámetros de crecimiento y pago de las curvas. En el caso de la retribución por OD's de Tarifas de Alto Ingreso de Domestico, se unificaba para todas las Agencias un mismo valor, idéntico al del año anterior. La única novedad al respecto de este Anexo es que distingue algunas rutas de Domestico para pago por OD identificándolas como Domestico2 y el resto de OD's del Domestico se denominan Domestico1; estas rutas están definidas e identificadas en el Glosario y se consideran dentro de la producción de ROW.

Así mismo, IBERIA indicaba que este contrato, junto con el Anexo I que forma parte del contrato, entraba en vigor del 1 de enero de 2015, si bien habíamos detectado alguna incongruencia en el texto del contrato con respecto a este tema.

Se destacaba en el escrito que desde el mes de agosto de 2014, fecha en la que se publicó el primer Anexo de Condiciones, había mantenido diferentes reuniones con Iberia para conseguir algunas mejoras jurídicas, habiendo, de hecho, logrado importantes cambios jurídicos en el redactado del Anexo I a fin de adaptarlo a la legislación vigente destacando entre ellos los siguientes:

La eliminación de la limitación del service fee que la agencia de viajes podía aplicar en la venta de billetes de Iberia. UNAV lo consideró como totalmente contrario a la Ley de Defensa de la Competencia.

La modificación de la legislación aplicable y de la Jurisdicción, a fin de introducir que se aplicará la ley española, incluida la Ley 12/1992 del contrato de Agencia, y la jurisdicción del domicilio de la agencia de viajes.

La eliminación de la posibilidad de que Iberia pueda resolver en cualquier momento, sin previo aviso y sin indemnización, adaptando la resolución del contrato, el previo aviso y las indemnizaciones correspondientes a lo establecido en la Ley 12/1992 del contrato de agencia.

Incluir la obligación de publicar en el BSPLink la política de ADM's vigente en cada momento.

La eliminación de la posibilidad de evaluación de la solvencia de los trabajadores de la agencia de viajes dentro del derecho de auditoría de Iberia.

Estos cambios suponían una mejora respecto a la versión inicialmente publicada por Iberia, pese a que en el contrato y su Anexo todavía subsisten cláusulas discutibles desde un punto de vista jurídico, por lo que se seguiría estudiando para ver que opciones existen.

La Compañía informaba **que Iberia procedería a la retirada de placas y de autorización para emitir a aquellas agencias de viajes que no suscribieran dicho contrato**, pues desde su punto de vista Iberia ya no ostenta una posición de dominio en el mercado español. Esta afirmación es jurídicamente cuestionable, pues diferentes expertos en competencia consultados nos han indicado que el Grupo Iberia continúa ostentando una posición dominante en determinadas rutas, motivo por el cual no podría limitar o impedir la capacidad de emisión a las agencias de viajes. En cualquier caso se trata de una cuestión, que en caso de litigio debería ser planteada por la agencia de viajes en cuestión frente a los tribunales competentes.

DEVOLUCIÓN AVALES IBERIA

En marzo informamos que IBERIA había atendido su solicitud de devolver los avales presentados por las agencias en caso de duplicidad, que estaban en su poder con el fin de impulsar este sector, al permitir un mayor desahogo financiero de las agencias, después de meses de conversaciones para abordar la situación de los avales que estas mantienen con la Compañía.

Esta decisión vino forzada por varias Decisiones del Comisionado de Agencias (TAC: Órgano encargado de resolver posibles discrepancias entre IATA y las Agencias de Viajes), iniciadas por UNAV, en las que quedó establecido, que las compañías aéreas en España no pueden requerir **avales individuales adicionales** a las agencias de viajes y que en caso de hacerlo, su importe se debe descontar del aval con IATA. Todo ello al haber acreditado sobradamente que en España los Criterios Financieros Locales han sido reforzados lo suficiente en los últimos años, como para, además solicitar garantías adicionales. Una medida que evita así que las agencias tengan que avalar por partida doble una misma venta.

La compañía aérea Iberia era una de las grandes afectadas por estas decisiones del TAC, y terminó por acceder a la eliminación de estas garantías adicionales.

Sin duda, un paso más en la lucha de la mejora de las condiciones de las Agencias de Viajes Españolas, conseguido gracias al ahínco, dedicación y trabajo de la Confederación Española de Agencias de Viajes y su compromiso con la mejora constante del sector de las agencias de viajes españolas.

Se ponía así un broche de oro a una negociación histórica y se le daba la razón al canal de intermediación, en este caso UNAV en esta reivindicación del Sector.

La Dirección de Administración de IBERIA contactaría con la Agencia para firmar un documento de compromiso de informar de cualquier cambio que al respecto del Aval de IATA se produjera.

Por tanto, **las Agencias deberían hacer una solicitud individual a Iberia, canalizada a través de los gestores comerciales de Iberia y entregando la siguiente documentación:**

1. *Copia del aval presentado por la agencia ante el BSP*
2. *Copia del último recibo abonado al banco del aval que la agencia tiene entregado al BSP*
3. *Firma del documento, "**Modelo Devolución Aval**".*

La Compañía daba un plazo de 20 días para proceder a la devolución del aval, por lo que en caso de no cumplir dicho plazo, quedaba a su disposición para aclarar la situación.

Existe un segundo modelo de documento, que tendrían que remitir aquellas agencias que, teniendo aval con IATA, solicitan placa con IBERIA.

Para solicitar la devolución de avales (en caso de duplicidad de aval IATA/IB) o placa IB (sin aval IB al tener aval con IATA), la agencias deberían tener firmado o firmar, según el caso, el contrato valor 2015.

RECARGO LUFTHANSA

Como resultado del comunicado de Lufthansa en la que informaba de la implantación de un recargo por reserva en GDS, UNAV remitió a los medios, comunicado trasladando su total oposición a dicho recargo.

Considera que dicha medida unilateral adoptada por el Grupo Lufthansa supondrá un incremento de los costes y un grave perjuicio para los consumidores, puesto que limitará su derecho a comparar tarifas y ofertas de las diferentes compañías aéreas.

Madrid, 8 de junio 2015

Durante el día de hoy, hemos mantenido una reunión con los responsables del Grupo Lufthansa en España a fin de expresar su total oposición a la nueva política mundial del Grupo Lufthansa (*que incluye a las compañías Lufthansa, Austrian Airlines, Brussels Airlines y Swiss*) consistente en aplicar un recargo de 16 € a partir del 1 de septiembre de 2015 a cualquier reserva realizada a través de un GDS.

Se está participando activamente junto con ECTAA a través de su asociación ACAVE en el estudio legal de las implicaciones que puedan derivarse de la medida unilateral adoptada por el Grupo Lufthansa, así como en el análisis de las consecuencias prácticas que tendrá para las agencias de viajes y los consumidores.

Consideramos que dicha medida comunicada por el Grupo Lufthansa supondrá un incremento de los costes y un grave perjuicio para los consumidores tanto corporativo como vacacional, puesto que limitará su derecho a comparar tarifas y ofertas de las diferentes compañías aéreas.

Asimismo, la alternativa propuesta por el Grupo Lufthansa consistente en utilizar el canal de distribución "LHAgent.com" no constituye una alternativa válida puesto que dicho canal no incluye las tarifas *interline* ni permite la reemisión de billetes ni realizar *rebookings*.

Por último, recordar que dado que se trata de una política del Grupo Lufthansa a escala mundial, estamos en contacto permanente con ECTAA, a fin de aunar esfuerzos en defensa de las agencias de viajes y de los consumidores.

Como continuación a esta medida en julio enviamos Circular de ECTAA (Asociación de Agencias de viajes y Touroperadores Europeos) en la que informaba que, una vez analizadas las Plataformas alternativas del Grupo Lufthansa, habían llegado a la conclusión de que las mismas no eran alternativas eficientes ni viables, y que constituían un importante paso atrás al actual proceso de reserva y emisión altamente automatizado de los GDS.

Por ello, ECTAA decidió interponer una queja ante la Dirección General de Movilidad y Transporte de la Comisión Europea, al entender que la acción de Lufthansa puede constituir una quiebra del Reglamento de la Unión Europea nº 80/2009, que regula el Código de Conducta de los GDS, en

concreto, en lo referente a los artículos 10.4 y 10.5. De hecho, la plataforma de reserva de Lufthansa para Agencias entra en la definición de GDS según se define en el artículo 2.4 del mencionado Reglamento, por lo que Lufthansa como “transportista matriz”, debe cumplir con las obligaciones establecidas en los artículos mencionados anteriormente.

Por lo que corresponde a la Comisión Europea decidir si la plataforma entra en el ámbito del Código de conducta de los GDS, así como si Lufthansa cumple con sus obligaciones legales.

Por lo que hasta ese momento, en el mes de agosto, recordábamos a nuestros asociados que el 1 de septiembre de 2015, entraba en vigor la nueva política mundial del Grupo Lufthansa (que incluye a las compañías Lufthansa, Germanwings, Austrian Airlines, Brussels Airlines y Swiss) consistente en aplicar un recargo de 16 € a cualquier reserva realizada a través de un GDS.

UNAV ha continuado participando activamente junto con ECTAA a través de su asociación ACAVe en el estudio legal de las implicaciones que puedan derivarse de la medida unilateral adoptada por el Grupo Lufthansa, así como en el análisis de las consecuencias prácticas que tendrá para las agencias de viajes y los consumidores, estando a la espera de la respuesta de la Comisión Europea a la reclamación interpuesta por la Asociación Europea.

BONIFICACIONES RESIDENTES Y GRUPO DE TRABAJO “SARA”

En lo relativo a la implantación del sistema “SARA” en febrero se remitió carta del Director General de Aviación Civil, relativa a la importancia de consignar bien en el sistema SARA los datos de los pasajeros con billetes subvencionables por transporte aéreo de residentes en regiones no peninsulares.

Como continuación y por su importancia en febrero informábamos de que en el sistema Amadeus, ya era posible realizar las revalidaciones de los billetes con descuento de residentes que habían sido verificados en su primera emisión a través del Sistema de Acreditación de Residentes Automatizado (SARA).

IATA – BSP

El 24 de noviembre de 2015, se celebró la reunión del APJC en cuya agenda se incluían los siguientes temas:

- *Análisis de la efectividad de la aplicación de los nuevos criterios financieros, destacando la reducción del número de defaults, del riesgo y de las cantidades no recuperadas por la IATA en comparación con años anteriores. Se concluyó que ello era debido a los cambios acordados en los criterios financieros locales y de frecuencia de pago.*
- *Revisión de los criterios y la frecuencia de pago: se acordó que por el momento no había necesidad de realizar cambios pero que en 2016 se debía volver a realizar un análisis de la situación.*
- *Presentación del proyecto IATA New Gen: se realizó una presentación, indicando que su implementación está prevista para 2017, solicitando comentarios al mismo por parte de las asociaciones de agencias de viajes.*

NEW GEN ISS

Se ha estado siguiendo detalladamente los avances en el nuevo programa de IATA New Gen ISS puesto que su entrada en vigor implicará una modificación de todo el sistema IATA acreditación de un agente, gestión del riesgo, períodos y sistemas de pago.

UNAV ha manifestado en reiteradas ocasiones su frontal oposición al entender que dicho programa supone una nueva imposición de IATA y una novación del contrato actual.

NUEVOS CRITERIOS FINANCIEROS APLICABLES 1 DE MAYO DE 2015

El 1 de mayo de 2015 entraron en vigor los nuevos criterios financieros aprobados en 2013, que implicaron un cambio gradual del período de liquidación pasando el 1 de Mayo de 2014 de liquidación mensual a quincenal y el 1 de mayo de 2015 de liquidación quincenal a decenal, manteniéndose los 10 días naturales para proceder a la entrega de los fondos. Asimismo, las agencias que cumplieran los criterios financieros podían optar a la liquidación mensual voluntario previa presentación del correspondiente aval bancario.

Se informa en relación a los nuevos criterios financieros locales tanto a través de circulares como de atención telefónica.

NUEVO CALENDARIO DE PAGOS

En febrero y como consecuencia de la implantación de estos cambios, IATA nos remitió Circular sobre la Nueva Frecuencia de liquidación que se aplicaran a partir del 1 de mayo de 2015, y que procedimos a trasladar a nuestras agencias:

El **1 de mayo de 2015**, toda **agencia** que estuviera en pago quincenal **pasaría de forma automática a pago cada 10 días**, siendo el primer día de pago en esta frecuencia el día 20 de mayo de 2015, para las ventas del período comprendido entre los días 1 a 10 de mayo.

A partir de esa fecha desaparecían la frecuencia de pago semanal y quincenal; Únicamente aquellas agencias que por estar cumpliendo los Criterios financieros locales quieran mantenerse en el pago mensual, podrán hacerlo aportando el correspondiente aval por el diferencial de riesgo, que será de 20 días de producción cash; por lo tanto:

Agencias que ya estaban aplicando la frecuencia de pago Mensual: IATA les comunicaría en breve que debían aumentar su aval en 5 días de producción cash.

Agencias que quisieran solicitar el cambio a frecuencia de pago mensual: deberían remitir a IATA una de solicitud. IATA tras la comprobación de dicha solicitud, les confirmaría: la posibilidad de mantenerse en pago mensual y el importe exacto de la garantía financiera que la agencia debería presentar para poder mantener dicha frecuencia de pago. La garantía se calcula atendiendo al promedio de los fondos entregados a BSP España en los últimos doce meses, siendo su importe el equivalente a 20 días de ventas al contado. No obstante lo anterior, y dado lo complicado de la tramitación de las garantías bancarias, las agencias pueden solicitar el importe aproximado que le correspondería garantizar, remitiendo un email en este sentido al info.es@iata.org, de modo que puedan anticipar sus gestiones con las entidades financieras, condicionadas al importe final que notificado por IATA deba ser garantizado.

Para poder mantenerse en pago mensual, no pasando automáticamente a pago cada 10 días, el 1 de mayo de 2015, la garantía bancaria debería estar en poder de IATA antes del día 30 de abril. No obstante, con posterioridad a dicha fecha, la agencia podría ejercer su opción de pago mensual en cualquier momento, aplicándose la opción a los períodos sucesivos posteriores a su ejercicio y presentación a IATA de la correspondiente garantía bancaria.

Aquellas Agencias que, a fecha 1 de mayo de 2015, estuvieran en frecuencia de pago semanal, pasarían a pago cada diez días (IATA les informaría del importe exacto de su garantía bancaria), salvo que de forma expresa solicitasen pasar a pago mensual, para lo que deberían remitir la correspondiente solicitud y presentar, en su caso, la garantía bancaria que corresponda.

Como se informó previamente, al reducirse la frecuencia de pago también se reduce el importe de la garantía bancaria de aquellas agencias que por no cumplir los Criterios, o por haber estado en default o por haber realizado un cambio de propietario o ser nueva agencia, tengan actualmente un aval presentado ante IATA, por lo que las mismas podrían solicitar (info.es@iata.org) la reducción de la misma a partir del día 1 de mayo de 2015, pasando a ser los siguientes:

- *Nueva Agencia: pasa de 49.000€ a 40.000€.*
- *Cambio de Propiedad y Rehabilitación de Agencias: el aval mínimo pasa de 49.000€ a 40.000€, y si la producción es superior pasará de 28 a 23 días de producción.*
- *Continuidad de agencias: Pasa de 28 a 23 días de producción.*

En enero remitimos el nuevo Calendario de Pagos IATA BSP para el año 2015, recomendando su impresión en color para evitar posibles errores.

En marzo IATA modificaba el calendario de pago de las liquidaciones BSP, ÚNICAMENTE PARA AQUELLAS AGENCIAS QUE ESTAN EN FRECUENCIA DE PAGO MENSUAL, en los meses de abril, junio, diciembre de 2015 y enero 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.

Period	Description	First Day	Last Day	Agent remittances
20150301M	March 2015 Monthly	01/03/2015	31/03/2015	13/04/2015
20150501M	May 2015 Monthly	01/05/2015	31/05/2015	11/06/2015
20151101M	November 2015 Monthly	01/11/2015	30/11/2015	11/12/2015
20151201M	December 2015 Monthly	01/12/2015	31/12/2015	12/01/2016

CUENTAS ANUALES IATA

Dada la repercusión que una mala interpretación en esta materia puede tener, en abril remitimos a nuestras asociaciones comunicado recordándole que las Agencias de Viajes Españolas debían presentar ANTES DEL 30 DE ABRIL DE 2015 a IATA LAS CUENTAS ANUALES FORMULADAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2014 (AQUELLAS AGENCIAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A RATING).

Se remitió la circular de IATA, así como les recordamos la importancia de presentar esta documentación dentro de plazo, ya que de lo contrario, la agencia recibiría 2 instancias de irregularidad y tendría 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 sería suspendido del BSP y recibiría la notificación de terminación de su contrato con el BSP.

Las Agencias que estuvieran sujetas a Rating, sí que mantendrían 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 y continuando con el mismo asunto recordamos a nuestros asociados que, desde el año 2014, IATA había adelantado la fecha límite para presentar las **cuentas anuales definitivas**, por lo que las correspondientes al ejercicio 2014 para aquellas agencias que no estuvieran sujetas a rating,

era el día 30 de agosto de 2015. Destacábamos igualmente 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.

En el mes de mayo se envió a nuestras asociaciones el Manual para el Agente de Viajes de IATA en su Edición de 2015, y que entraba en vigor a partir de día 1 de junio de 2015.

Posteriormente y con el fin de facilitar al agente su labor en el mes de septiembre remitimos comunicado de IATA en el que informaba de la nueva operativa para contactar con su departamento de Atención al Cliente que entra en vigor a partir del próximo 1 de noviembre.

Por considerarlo de interés, en noviembre remitíamos información de IATA en la que daban indicaciones sobre: cómo **detectar las comunicaciones fraudulentas**.

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.

<http://www.iata.org/Documents/fraudulent-emails-warning.pdf>

Si desea obtener el documento de modo manual a través de nuestro sitio web, visite IATA.org.

- *Una vez allí, haga clic en "Contacto y asistencia" (Contact & Support) en la esquina superior derecha de la página.*
- *Debajo de "Contacto" (Contact) encontrará un enlace denominado "Denuncie un correo electrónico fraudulento o compruebe la validez de un correo electrónico" (Report a fraudulent e-mail or check the validity of an e-mail).*
- *Al hacer clic en este enlace, accederá a la página informativa sobre mensajes de correo electrónico fraudulentos. Allí podrá descargar el nuevo documento guía (en formato pdf), así como consultar las direcciones fraudulentas de correo electrónico utilizadas más recientemente e informarse de los ardidés empleados hoy en día.*

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.

Le rogamos que se abstenga de responder a este mensaje. Si tiene cualquier duda, póngase en contacto con nosotros en: information.security@iata.org Si tiene cualquier otra pregunta, visite el sitio web de IATA: <http://www.iata.org>

TERRESTRE

En septiembre y en relación al nuevo contrato de RENFE, que entraba en vigor el día 01/01/2014, remitíamos comunicado recordando 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 2014, 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).

Recordamos igualmente que el plazo para el envío de los informes requeridos era dentro de los 45 días posteriores al plazo máximo exigido por Ley para el depósito de las Cuentas Anuales en el Registro Mercantil.

También en septiembre ya ante la huelga convocada por SEMAF para los días 4,11,14 y 15 de septiembre 2015 y CGT y CCOO para el día 4 de septiembre 2015, remitíamos Última Hora relativa a la Huelga en Renfe Operadora, así como los Servicios Mínimos aprobados.

Posteriormente y por este mismo motivo remitimos Comunicado de ELIPSOS, que recogía la información sobre la afectación de la huelga de los días 11, 14 y 15 de septiembre de 2015.

Como continuación de las informaciones remitidas anteriormente, les enviamos las últimas informaciones recibidas:

Última Hora relativo a la Huelga en Renfe Operadora convocada por los sindicatos UGT, CCOO y SFF-CGT para los días 18 y 25 de septiembre 2015 de 00:00 a 02:00, 13:00 h. a 15:00 h. y 20:00 h. a 22:00 h.

Igualmente se envían los Servicios Mínimos aprobados y la Orden EMO

Como continuación de estas huelgas, el 30 de septiembre remitimos Última Hora relativa a la Huelga en Renfe Operadora convocada por los sindicatos UGT, CCOO y SFF-CGT para el día 2 de octubre 2015 de 00:00 a 02:00, 13:00 h. a 15:00 h. y 20:00 h. a 22:00 h Se enviaba también la Orden EMO.

Con la nueva convocatoria les remitimos Última Hora relativa a los paros en Renfe Operadora convocados por los sindicatos UGT, SFF-CGT y CCOO para los días 9, 16 y 23 de octubre 2015, así como los Servicios Mínimos aprobados y la Orden EMO.

El 9 de octubre enviábamos comunicado con la Última Hora comunicando que los sindicatos UGT, SFF-CGT y CCOO **han desconvocado los paros** que tenían programados para hoy día 9 en Renfe Operadora para todo el territorio nacional.

Y de que se estaba procediendo a desbloquear la emisión de billetes para los trenes afectados por esta jornada de huelga, por lo que progresivamente quedará normalizada su comercialización a través de los sistemas de venta

Posteriormente se convocaban nueva huelga por lo que remitimos la Última Hora relativa a la Huelga en el Grupo Renfe Operadora convocada por el sindicato SFF-CGT para el día 18 de diciembre de 2015 de 00:00 h. a 23:00 h

Como continuación de esta información posteriormente remitíamos nueva información:



Comunicado N° 16- 16 DICIEMBRE 2015

RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN: HUELGA 18 DICIEMBRE

CONTEXTO

COMO CONSECUENCIA DE LA HUELGA EN RENFE, LA RUTA
BARCELONA ←→LYON TIENE AFECTADA SU CIRCULACIÓN

➤ Para los viajeros que no puedan o no deseen posponer su viaje para otra fecha, proponemos la siguiente alternativa de viaje:

DÍAS	TREN	RECORRIDO	MEDIDAS ALTERNATIVAS
18 DIC	9734 suprimido	Barcelona-Lyon	Salida con el 9702 a las 9:25 desde Barcelona-Sants hasta Narbonne donde se cambiará al TGV 6858 con salida a las 12:03 y llegada prevista a Lyon 14:54
	9743 suprimido	Lyon-Barcelona	Salida con el TGV LYRIA 9756 a las 14:36 hasta Valence TGV donde se cambiará al 9715 con salida a las 16:21 y llegada prevista a Barcelona a las 20:34

El resto de trenes de Renfe-SNCF en Cooperación circularán con normalidad.

MEDIDAS POSVENTA

Los viajeros de los trenes afectados que decidan no realizar el viaje podrán optar por:

- El cambio para cualquier otra fecha con disponibilidad de plazas de su tarifa. *En caso de que la tarifa disponible para la nueva fecha sea más elevada, la diferencia de precio deberá ser soportada por el cliente.*
- La renuncia al viaje y el consiguiente reembolso del 100% del billete:
 - Para los billetes que puedan anularse directamente en el sistema de venta: se reembolsará el importe total del billete.

El 20 de abril se producía reunión institucional de UNAV con D. Ramón Azuara, Director General de Renfe.

Y en octubre tuvo lugar reunión entre Renfe y UNAV, en la que se expusieron ampliamente la problemática de las agencias.

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.

Renfe reitera que la cuota de ventas de las AA.VV se mantiene en el 34%, habiendo aumentado en ingresos y en viajeros sobre un 9% en 2015.

Para el 2016, a parte del tema de la liberalización, que establecerá, sin duda, un nuevo marco de relaciones, las principales novedades son aparte de la línea a León, las de Asturias y Cantabria, así como el billete intermodal, con IBERIA. Para el 2017 será Zamora, Salamanca, Granada y Murcia.

También ampliarán el Bono Ave Flexible, en cuanto al destino, con un precio medio, así como la tarjeta turística, que afecta a Jóvenes, pero para Regionales y Media Distancia.

Señala que para analizar el modelo de acuerdo sería conveniente conocer los datos relativos a la distribución real de la venta actual por los diferentes tipos de tarifas,(Preferente, Turista y Promo) y por los diferentes canales (Web, taquillas, Presencial y online), e incluso si fuera posible también por facturación y por número de billete. También se plantean vincular los incentivos al crecimiento general del mercado, a lo que se niegan en rotundo los representantes de las Agencias.

También nos pedirán nuestra opinión sobre el segmento Pymes.

RECEPTIVO

RECEPCIÓN DE GRUPOS DE TURISTAS CHINOS

En relación con esta actualización y como en años anteriores en mayo remitimos circular con el siguiente texto:

En relación con de la nueva actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino. El plazo de inscripción quedaba abierto desde el martes día 5 de mayo de 2015 y finalizaba el próximo 25 de mayo. El comunicado oficial de prensa se publicaba en la Web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (www.minetur.es). (Se adjuntaba Comunicado Oficial).

Les recordamos que aquellas agencia que ya figurasen en el último listado, actualizado del pasado mes de noviembre de 2014, debían **confirmar** su deseo de continuar formando parte del listado **enviando de nuevo los datos** de la agencia (en el caso de renovación no es necesario el envío de la copia de la licencia o número de registro, aunque sí deben comunicarnos el número para su comprobación). Si no se hiciera, se entendería que no querían seguir apareciendo en la lista y les darían de baja.

En noviembre en relación con la nueva actualización de la lista del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino, remitíamos nuevo comunicado en el que les informábamos que el plazo de inscripción había quedado abierto el día **2 de noviembre de 2015** y finalizaba **el próximo 27 de noviembre**. El comunicado oficial de prensa estaba publicado en la Web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (www.minetur.es). (Adjuntábamos Comunicado Oficial).

LA ALHAMBRA

En el 27 de febrero tuvo lugar reunión de constitución de la mesa paritaria con el Patronato de la Alhambra y el Generalife (PAG).

Con el siguiente orden del día.

1. *Resumen de la situación del sistema de ventas en 2014*
2. *Canales de venta en 2015*
3. *Procedimientos de solicitud (plantillas). Plazos y forma de pago.*
4. *Procedimiento de solicitud de Incidencias. Plazos y forma de pago.*
5. *Calendario de entrada en funcionamiento*
6. *6. Ruegos y Preguntas*

El 6 de marzo se reunió nuevamente la mesa paritaria con el sector turístico

Con el siguiente orden del día.

1. *11.30.- Lectura del Acta de la Sesión Anterior*
2. *12.00.- Análisis y valoración de solicitudes por parte de Agentes*
3. *Autorizados.*
4. *13.00.- Ruegos y preguntas*

En el mes de abril y ante las últimas incidencias que muchas de nuestras agencias asociadas nos trasladaban en relación a la venta de entradas a La Alhambra, el día 8 de abril nos reunimos con la Directora General de TURESPAÑA, a quien le trasladamos esta grave problemática.

Para poder actuar en el asunto, nos solicitaron que les cuantificásemos el número total de grupos y total entradas pendientes del mes de abril y mayo de 2015, únicamente totales, sin detalles por día y hora.

Por lo que trasladamos a nuestras Asociaciones que a la mayor brevedad posible, nos remitieran informe de sus Agencias, de forma urgente con esta información. Información.

El 15 de diciembre tuvo lugar nueva reunión en la que presentaron un extenso informe de la situación de la venta de entradas y su problemática.

DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS

El 15 de diciembre remitíamos nueva Directiva de Viajes Combinadas, que se había publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el pasado 11 de diciembre.

Si bien la Directiva entraba en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial, el plazo de transposición otorgado a los Estados finalizará el 1 de enero de 2018.

El 5 de mayo de 2015 el Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo llegaron a un acuerdo sobre el nuevo texto de Directiva Europea de Viajes Combinados.

Con carácter preliminar conviene reseñar que la Comisión Europea lanzó la propuesta en Julio de 2013 y durante estos casi 2 años, desde ECTAA (de la que CEAV forma parte a través de su Asociación ACAVe) se ha estado ejerciendo de lobby en el seno de las instituciones de la Unión Europea a fin de que se introdujesen las principales reivindicaciones del sector.

Se publicó en el BOE el 11 de diciembre de 2015.

1. Ámbito de aplicación (art. 2)

El business travel ha quedado excluido del ámbito de la Directiva de Viajes Combinados. Desde CEAV siempre se ha defendido la exclusión del business travel del ámbito de aplicación de la Directiva de Viajes Combinados al entender que la protección que otorga la normativa al consumidor no es extrapolable a una persona que realiza un viaje de negocios.

2. Definiciones (art.3) Viaje Combinado y servicios asociados de viaje

Como novedad, la nueva Directiva aprobada contiene una definición de viaje combinado que incluye los conocidos como paquetes dinámicos, aunque se ha puesto de manifiesto que puede implicar muchos problemas en su aplicación práctica al no quedar claros determinados aspectos. El acuerdo al que han llegado ambas instituciones también contempla la obligación de revisar la definición transcurridos 3 años.

En dicha Directiva también se ha incluido un nuevo concepto de viaje, el Servicio Asistido de Viaje, que en líneas generales surge cuando un proveedor asiste a un viajero al combinar servicios de viaje y al concluir contratos con diferentes proveedores de servicios turísticos.

Las principales diferencias entre el viaje combinado y el servicio asistido de viaje radican en que en el servicio asistido de viaje cada proveedor será únicamente responsable de los servicios prestados por él mismo, cada reserva será independiente y los proveedores que organicen servicios asistidos de viaje deberán prestar una garantía que cubra el reembolso de las cantidades pagadas como anticipo y la repatriación, en caso de que él mismo o cualquiera de los proveedores de servicios quiebren (en el viaje combinado, los organizadores únicamente deben tener una garantía que cubra el reembolso y la repatriación en caso de que el propio organizador quiebren).

3. Información precontractual

La responsabilidad entre organizador y minorista no ha quedado delimitada en la propia Directiva, siendo cada Estado miembro el que tendrá que regular este aspecto, por lo que CEAV se pondrá en contacto con nuestras Administraciones para intentar que se delimite.

4. Costes de asistencia en caso de causas inevitables y extraordinarias

En caso de circunstancias extraordinarias e inevitables, indicar que se ha acordado la obligación de proporcionar y asumir el coste del alojamiento durante 3 noches (en un alojamiento de una calidad equivalente al contrato de viajes combinados). Respecto a este punto, indicar que inicialmente el texto aprobado por el Parlamento Europeo contemplaba que las agencias de viajes debían proporcionar alojamiento a los clientes durante un máximo de 5 días.

Por parte de las asociaciones siempre hemos defendido que las agencias no debían asumir ningún coste adicional de alojamiento en casos de fuerza mayor, dado que la normativa de viajes combinados ya ofrecía suficiente protección a los consumidores en este aspecto y tras la presión ejercida, el Consejo optó por incluir una enmienda que contemplara que ante circunstancias extraordinarias, la agencia debía asumir el coste del alojamiento durante un máximo de 3 noches, es decir se redujo de 5 a 3 el número de noches.

En este sentido, indicar que dicha disposición está en la línea de lo dispuesto en el texto de modificación del Reglamento 261/04, sobre los derechos de los pasajeros aéreos (actualmente en proceso de aprobación), que contempla que las compañías aéreas deberán asumir el coste de alojamiento durante un máximo de 3 noches.

5. Seguridad financiera en caso de insolvencia

El acuerdo al que se ha llegado contempla que la seguridad financiera debe ser efectiva y cubrir los gastos razonablemente previsibles que puedan derivarse de la insolvencia de la agencia de viajes.

Desde CEAV continuaremos la labor ya iniciada, tanto a nivel estatal como autonómico, para tratar de garantizar la correcta transposición de la norma y evitar distorsiones entre los diferentes territorios del Estado Español.

GARANTIAS AGENCIA DE VIAJES

Con El fin de dar la imagen de unificación sectorial con relación a las garantías de Agencias de Viajes para tener un interlocutor válido, aunque UNAV ha participado en casi todas reuniones que a continuación detallamos lo hace con el nombre de CEAV así como el resto de asaciones componentes de la confederación y que transcribimos a continuación.

ANTECEDENTES

Proyecto Piloto 6617/14/JUST en relación a la transposición del artículo 7 de la Directiva 90/3147CEE del Consejo, relativa a los viajes combinados.

Artículo 7 de la Directiva:

“El organizador y/o detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor”

Este artículo ha sido ampliamente interpretado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, a través de múltiples sentencias: C-178/94, C-179/94, C-188/94 a C-190/94, C-364/96, C-430/13, etc.

Conclusiones del informe de la Comisión SEC 1800 (1999):

- La garantía debe cubrir íntegramente los riesgos derivados de la insolvencia o quiebra del organizador.
- El garante debe asumir una responsabilidad ilimitada.
- La garantía debe estar disponible rápidamente.
- En caso de repatriación, el consumidor no debe estar obligado a sufragar el transporte al lugar de origen.
- Las autoridades públicas deben garantizar que ningún organizador/detallista comercialice viajes combinados salvo que haya dado pruebas de caución.

A nivel nacional, ello se concreta en el artículo 163 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece:

“Garantía de la responsabilidad contractual.

*1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder **con carácter general** del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado.*

La fianza que presten los detallistas quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final.

b) Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes.

Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

De acuerdo con el proyecto piloto se estima que dicha transposición no es conforme, pues si bien: *“deja un amplio margen de maniobra a las Comunidades Autónomas a la hora de establecer los detalles necesarios. No obstante, especifica que, para beneficiarse de la fianza, los consumidores precisan de una resolución judicial o un laudo de un órgano de arbitraje que reconozca las obligaciones pertinentes del organizador o detallista”*

Analiza también el proyecto piloto las normativas autonómicas, en concreto de Comunidad Valenciana e Islas Baleares, si bien establece con carácter general que las normativas autonómicas no han sido notificadas a la Comisión.

A raíz del Proyecto Piloto, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha venido manteniendo reuniones con AECOSAN (Agencia Española de Consumo. Seguridad Alimentaria y Nutrición) y con Secretaria de Estado de Turismo y, en particular con la Subdirección General de Cooperación y Competitividad Turística.

Por parte de AECOSAN, responsable del Proyecto Piloto se planteó a las autoridades europeas, como medida de corrección, añadir un 2º párrafo al artículo 163 del Texto Refundido con el siguiente redactado:

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, para el caso específico de insolvencia o quiebra del organizador o detallista, estos deberán además constituir y mantener en permanente vigencia una fianza suficiente, en los términos que determine la Administración turística competente, para hacer frente al reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros y, en caso de que se incluya el transporte, a la repatriación efectiva de los mismos y, si es necesario, a la financiación del alojamiento y otros servicios, antes de que esta tenga lugar.

Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero deberá poder acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita.”

Por parte de CEAV se entendió, y así ha sido transmitido a la Secretaria de Estado de Turismo, que ha manifestado su apoyo inicial a las argumentaciones de CEAV, que la propuesta formulada por

AECOSAN conllevaría duplicar las fianzas que se impondrían a las agencias españolas, yendo mucho más allá de lo exigido por la Directiva, que únicamente se refiere a garantías en caso de quiebra o insolvencia. Lo cual restaría competitividad al sector español de agencias de viajes.

Así pues, la propuesta formulada por parte de CEAV es eliminar el actual contenido del artículo 163, dándole al mismo el siguiente redactado:

“Artículo 163. Garantía de la responsabilidad contractual.

- 1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía en los términos que determine la Administración turística competente, para hacer responder, con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado, y especialmente, en caso de insolvencia del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros, en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de unidad de mercado.*
- 2. Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero podrá acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita.*
- 3. En Caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.”*

La aprobación de la modificación legislativa a nivel estatal se realizó a través de la Ley 15/2015, de jurisdicción voluntaria, que se publicó en el BOE de 3 de julio de 2015. A partir de ese momento, deberían ser las Comunidades Autónomas quienes, en el marco de sus competencias, desarrollen normas concretas al respecto.

En este sentido destacar, que analizadas por CEAV las diferentes normativas autonómicas, posiblemente la que mejor podría servir de referencia, con ligeras modificaciones, es la ya vigente en Cataluña (Artículo 12 del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de Agencias de viajes de Cataluña, tras ser modificado por el Decreto 158/2012 de 20 de noviembre).

Formas de la garantía

- Fondo de Garantía:

Por parte de CEAV se han mantenido múltiples reuniones con AECOSAN, Secretaria de Estado de Turismo, Dirección General de Seguros, Fondo de Garantía Francés, Fondo de Garantía Belga, Fondo de Garantía Portugués, a efectos de estudiar la viabilidad de este sistema, llegando a la conclusión

que con los requisitos legales actuales (habría que constituirse en Mutua) es prácticamente inviable, si bien no se descarta para un futuro si las condiciones normativas cambiasen.

- Pólizas de caución que combinando protección del consumidor en caso de quiebra e insolvencia con responsabilidad civil, permitieran dar cobertura conforme a las exigencias de la Directiva:

A este respecto nos hemos reunido con Aseguradoras para ver las posibilidades existentes, siendo una fórmula viable.

El ejemplo que hemos estudiado es el de Alemania cuyo Código civil establece un máximo de responsabilidad de 110 millones de euros al año para todos los clientes asegurador por una Compañía de Seguros. La limitación es, por “asegurador”, para todos sus clientes y de carácter anual. No obstante, señalan que hay que tener en cuenta que la limitación de responsabilidad no se aplica de forma automática por ley, sino que es cada garante financiero quien decide limitar o no su responsabilidad.

Finalmente CEAV realizó la siguiente propuesta:

El primer aspecto a analizar es el **nivel de armonización** establecido en la Nueva Directiva:

Se trata de una **armonización de máximos** (a diferencia de la todavía vigente); que conlleva que el Estado Miembro no podrá establecer disposiciones ni más ni menos estrictas de las previstas en la Directiva, que den a los viajeros un nivel diferente de protección.

Artículo 4 Nivel de armonización

Salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva, los Estados miembros no mantendrán ni establecerán, en su Derecho nacional, disposiciones contrarias a las establecidas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas que den a los viajeros un nivel diferente de protección.

El segundo aspecto a analizar es que mecanismos de protección del consumidor y **responsabilidades de organizadores y/o detallistas** se establecen en la nueva Directiva.

Estos aspectos se encuentran contemplados en los Capítulos IV y V (Artículos 13 a 18), que se adjuntan al presente documento.

El análisis de los citados artículos, nos permite concluir que el actual redactado del artículo 163 podría ir más allá de lo dispuesto en la nueva Directiva, pues aun siendo confusa la redacción, parece extender la exigencia de garantías más allá de la insolvencia, siendo que **la Directiva limita la exigencia de garantías a la insolvencia del organizador**, dejando libertad a los Estados Miembros si extienden o no esa exigencia a los minoristas.

A la luz de todos lo señalado anteriormente, nuestra **propuesta de desarrollo autonómico** se centra en establecer las fórmulas de articular la garantía frente a la insolvencia.

El redactado propuesto sería:

Artículo X

1.- Las agencias de viajes deberán constituir una garantía que garantice el reembolso de todos los pagos realizados, cuando los servicios por ellos contratados no se hayan ejecutado o no se puedan ejecutar a causa de la insolvencia del organizador.

Dicha garantía deberá cubrir la repatriación de los viajeros, cuando el transporte de pasajeros este incluido en el contrato de viaje combinado.

2.- Esta garantía podrá revestir cualquiera de las siguientes **formas**:

"a) **Garantía individual**: mediante aval bancario o póliza de caución contratados con entidades financieras autorizadas.

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.

A estos efectos, se entiende por volumen anual de negocios el derivado de los ingresos por venta de viajes combinados de las agencias de viajes.

"b) **Garantía por cada viaje combinado**: mediante la contratación, por parte de la agencia de viajes, de un seguro individual por cada viajero.

La garantía cubrirá los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá los importes de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia de la agencia de viajes.

En ambos supuestos, las entidades bancarias o compañías aseguradoras que otorguen las garantías, podrá limitar su responsabilidad **tanto de forma individual por agencia** como de forma global del total de importes a reembolsar en el período de un año a **XXX** millones de euros. Si el importe total a reembolsar por una entidad garante, al amparo de esta norma, superase en el período de un año el importe antes señalado, las reclamaciones individuales se verán reducidas proporcionalmente.

4.- En el momento en que el viajero efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, la agencia de viajes le entregará un documento que identifique la garantía constituida y los datos de contacto de la entidad garante.

5.- Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de la agencia de viajes, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

6.- En caso de que se ejecute la garantía, la agencia de viajes estará obligado a reponerla en el plazo máximo de 15 días hasta cubrir el total de sus responsabilidades.

REVISION DIRECTIVA MEDIACION DE SEGUROS

A lo largo de 2015, UNAV mantuvo varias reuniones con la Dirección General de Seguros con la finalidad de trasladarle las repercusiones que tendría la inclusión de las agencias de viajes en el ámbito de aplicación de la Directiva: el deber de cumplir un procedimiento de acreditación simplificado con el consecuente aumento significativo de costes que implicaría que muchas agencias de viajes dejaran de vender seguros de asistencia y cancelación que posiblemente derivarían en el aumento de costes diplomáticos de la administración.

El 22 de julio de 2015, el Parlamento Europeo, la Comisión y el Consejo llegaban a un acuerdo sobre el ámbito de aplicación de la Directiva, cuyas principales características son las siguientes:

- Quedaban excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva, los seguros de viaje vendidos por agentes cuya prima no exceda de 600€ prorrateados anualmente o de 200€ para seguros que cubran un período inferior a 3 meses. No obstante, la armonización de la Directiva es de mínimos lo que implicará que a nivel nacional se pueda optar por renunciar a este régimen de exención en el documento de transposición.

Los agentes de viajes que vendan seguros que excedan del mencionado umbral financiero deberán registrarse, ya sea directamente o a través de una empresa de seguros, debiendo cumplir con varios requisitos tales como un suficiente conocimiento profesional, buena reputación, prueba de garantía financiera y una póliza de Responsabilidad Civil

ACCIONES ASOCIATIVAS

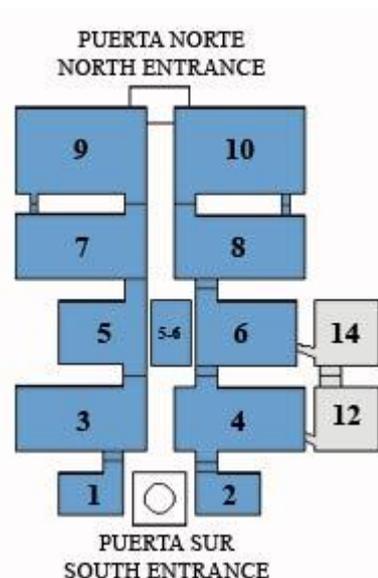
A continuación detallamos las reuniones de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos celebradas a lo largo del 2015 y con sus respectivas actas. Dada la extensión que ocuparía estas actas en la Memoria se detallan, aunque están a disposición de quien lo solicite.

Además de estas reuniones también se celebró una comisión el 26 de marzo, de la que no hay acta, puesto que fue extraordinaria con ocasión de la visita de D. David Scowsill, Presidente Ejecutivo del World Travel and Tourism Council y responsable de la Cumbre Global del Turismo.

- 10 de febrero de 2015
- 28 de abril de 2015
- 30 de junio de 2015
- 16 septiembre de 2015
- 4 de noviembre de 2015
- 10 de diciembre de 2015

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 2015 RECIBE UN 12% MÁS DE VISITANTES PROFESIONALES INTERNACIONALES, CONFIRMANDO EL EMPUJE DEL SECTOR TURÍSTICO

La Feria cierra su 35ª edición con un récord de participación, alcanzando casi los 125.000 profesionales, de más de 100 países, y una estimación de cerca de 225.000 en total, incluido el público de fin de semana.

Madrid, 1 de febrero de 2015.- FITUR, Feria Internacional de Turismo, organizada por IFEMA los días 28 de enero al 1 de febrero, en su recinto de la FERIA DE MADRID, cierra hoy su 35ª edición, con un récord de participación, que coincide con los mejores datos de la industria turística en España y a nivel mundial.

Hay que destacar el crecimiento del 12% en los visitantes profesionales internacionales, y el incremento del 5% en las cifras generales de visitantes profesionales, hasta alcanzar casi los 125.000 profesionales, procedentes de más de 100 países. Este dato unido al público que se calcula habrá visitado el Salón durante el fin de semana, hace un total de cerca de 225.000 visitantes.

En lo que se refiere a la participación empresarial, también se han registrado crecimientos en todos los parámetros. FITUR 2015 ha acogido a más de 9.400 empresas representadas (aumento del 4% respecto a la convocatoria de 2014), y 690 expositores directos (+ 12%), procedentes de 165 países.

La superficie de exposición también se ha visto incrementada en un 5%. Durante estos cinco días de Feria, la repercusión de la actividad de este volumen de empresas y visitantes, se ha traducido en un impacto en ingresos inducidos, en la ciudad de Madrid, de más de 200 millones de euros.

Estas cifras y el clima de optimismo que se ha observado en FITUR 2015 se sitúan en un escenario muy positivo para la industria turística mundial, como se puso de manifiesto en las cifras que anunciaron en la Feria, tanto el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, como el Presidente del Gobierno español, Mariano Rajoy. En concreto y en lo que se refiere a España, nuestro país alcanzó por segundo año consecutivo un máximo histórico en visitantes internacionales, con más de 65 millones, en 2014, lo que representó un crecimiento del 7,1% (el mayor en los últimos 14 años); así como una cota máxima también en gasto, con 63.094 millones de euros, es decir, un 6,5% más. Asimismo, Madrid se consolidó de nuevo como segundo destino congresual del mundo. El favorable balance del ejercicio 2014 anima las optimistas previsiones de cara a la consolidación de esta tendencia de crecimiento en los próximos años.

FITUR 2015 fue inaugurada el día 28 de enero, por los Reyes de España, contando con una alta representación institucional, tanto de España, como del resto del mundo, al acudir 51 ministros de turismo de los cinco continentes. Cabe resaltar la destacada representación empresarial iberoamericana en la Feria, incluidos varios ministros de turismo de aquella área, que tuvieron oportunidad de participar, el día 27 de enero, en CIMET, Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo.

Ese mismo día, se desarrolló un nuevo foro de debate de gran nivel, el Spain Global Tourism Forum, GTF, organizado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Secretaría de Estado de Turismo) y que fue inaugurado por el Presidente del Gobierno español, Mariano Rajoy.

Por otro lado, FITUR vuelve a confirmarse como referente dentro del sector turístico, en lo que se refiere a Social Media, al terminar esta edición con 131.000 seguidores internacionales en redes sociales, con casi 80.000 seguidores en facebook, 46.200 en twitter y 4.900 miembros en su grupo profesional de LinkedIn. Los contenidos publicados en sus soportes han superado las 200.000 interacciones en los tres primeros días de Feria. Durante los días profesionales -28 al 30 de enero-, #FITUR2015 ha sido trending topic nacional 19 horas no consecutivas. En total, en los 3 primeros días de Feria, se han publicado 52.600 tweets relacionados con FITUR. Asimismo, se ha acreditado a 413 bloggers procedentes de una veintena de países diferentes.

Otro dato significativo de la destacada relevancia internacional de FITUR 2015 ha sido la presencia de un total de 7.262 periodistas, procedentes de 52 países, que han cubierto informativamente la Feria estos días.

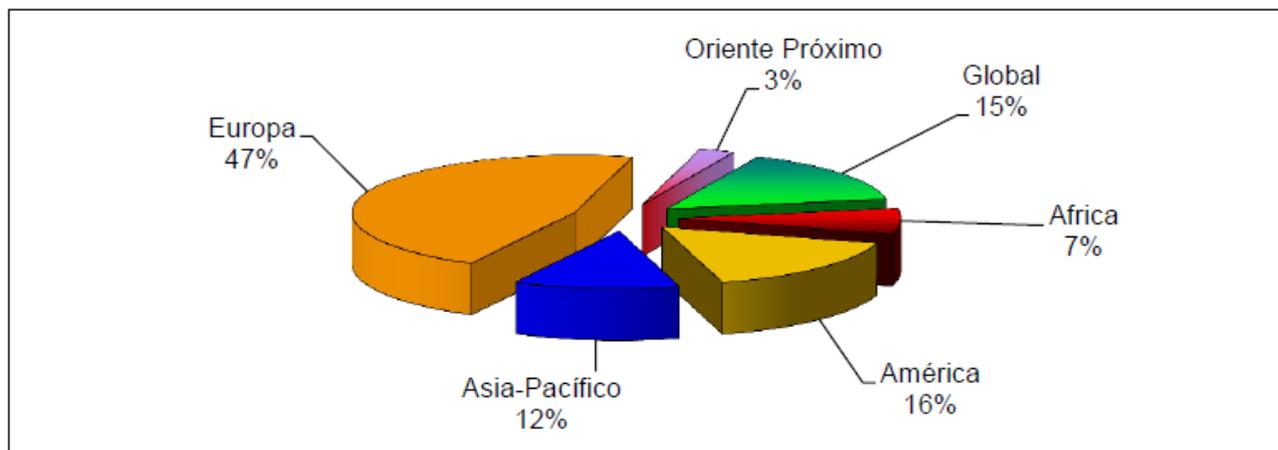


CIFRAS DE PARTICIPACION FITUR 2015

	FITUR 2015	FITUR 2014	DIFERENCIA
SUPERFICIE DE EXPOSICIÓN			
Bruta (en m2)	130.530	130.530	
Neta (en m2)	56.354	54.078	4%
EMPRESAS EXPOSITORAS (titulares + coexpositores)			
TITULARES DE STAND	688	611	13%
PAÍSES/REGIONES PARTICIPANTES			
	165	165	
PROFESIONALES PARTICIPANTES			
VISITANTES PROFESIONALES	70.049	66.841	5%
+12% visitantes extranjeros			
EXPOSITORES (pases leídos)	55.035	53.390	3%
PÚBLICO NO PROFESIONAL			
	97.467	97.549	0%
TOTAL DE PARTICIPANTES			
	222.551	217.780	2%
PERIODISTAS			
Periodistas y blogueros acreditados	7.398	7.368	0%
Nº de medios y blogs	4.502	4.411	2%
Nº de países de procedencia de los periodistas	58	60	

VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR AREA GEOGRÁFICA DE INTERÉS

Africa del Norte	2,3%
Africa Central y Occidental	2,1%
Africa Oriental	1,5%
Africa Meridional	1,4%
América del Norte	5,2%
América Central y Caribe	5,1%
América del Sur	5,9%
Asia Central	2,8%
Asia Meridional	2,4%
Asia del Nordeste	2,2%
Asia del Sudeste	2,6%
Oceanía	2,0%
Europa Occidental	13,3%
Europa Meridional y Mediterránea	13,1%
Europa Central y Oriental	10,0%
Europa del Norte	10,1%
Oriente Próximo	2,6%
Global	15,5%



PATRIMONIO NACIONAL

El Director de Administración y Medios de Patrimonio Nacional, Ernesto Abati, nos convocaba a una reunión, en el miércoles 11 de noviembre a las 10 h. en la que se nos informó de las siguientes novedades:

A partir del día 18 de enero de 2016 sería obligatorio el uso del sistema de guiado de grupos, en el Palacio Real, Santa Clara y Las Huelgas de Burgos, pudiéndose llevar el propio de la agencia, o alquilarlo por 1,2€ por aparato, siendo su objetivo que para la fecha de inicio se puedan reservar y pagar por medio de su página web de forma conjunta a las entradas; si no fuera posible, se alquilarán en las taquillas. La empresa adjudicataria es GVAM

A partir de la primavera del 2016 (no sabían la fecha exacta), también lo serían para El Monasterio de El Escorial, La Granja, Almudaina y Juste. No para Las Descalzas, La Encarnación, el Valle de los Caídos, y El Pardo.

Para Aquellos grupos que ya estuvieran reservados, se remitiría un correo electrónico informando sobre este tema, advirtiendo además de que los guías serán los responsables de la devolución de los aparatos. También informaron que a partir de ese momento, iban a ser más estrictos con los horarios de los grupos.

Por nuestra parte, les solicitamos que cada Agencia de Viajes tenga una referencia a efectos fiscales, así como que se puedan agrupar pagos, al menos diariamente.

MUSEO DEL PRADO

Como parte de las relaciones que se mantienen con este organismo y atendiendo la petición de difusión realizada por el Museo del Prado y dentro del marco del programa de fomento de las visitas al Museo, remitimos comunicado informando de que habían puesto en marcha una serie de medidas para adecuar su oferta a la demanda del público y a las necesidades de los agentes turísticos, por lo que habían preparado el dossier, con la programación de exposiciones temporales del segundo semestre

Recordábamos en dicho comunicado que las visitas a las exposiciones temporales, y a la Colección, pueden beneficiarse de las distintas modalidades de entrada y facilidades de acceso del Museo del Prado, y que resumimos a continuación:

- *Bonificación por la compra anticipada de más de 100 entradas individuales. Precio: 13€/entrada, exento de gastos de gestión*
- *Visita especial en grupo antes de la apertura del Museo, de 9 a 10h. Precio: 40€/persona*
- *Visita en grupo al Museo durante todo el horario de apertura*
- *Nueva entrada individual 'Dos visitas en un año'. Precio: 20€*
- *Venta anticipada on-line para el mismo día de la visita y sin necesidad de seleccionar previamente hora. Entrada al Museo y abono 'Paseo del Arte'*
- *Material de promoción de la visita al Museo disponible para instituciones y agentes turísticos*

Tema Lufthansa: La secretaría ofreció una actualización después de contactar con la DG de competencia y la DG de movilidad y transporte. La Dirección General de competencia está preparando un cuestionario para conseguir información sobre la distribución de mercado del transporte aéreo. La Comisión quiere conocer mejor las relaciones comerciales entre las aerolíneas, los agentes y los CRS. La Comisión ha solicitado a ECTAA ayuda en la obtención de información, que se obtendrá de agencias de viajes online, grandes agentes de viajes, consolidadores, etc.

En lo referente a la denuncia de ECTAA contra Lufthansa, la DG de movilidad y transporte mencionó que se está consultando al servicio legal de la Comisión el concepto de “air carrier” ya que el Código de conducta de CRS no ofrece ninguna definición. La única definición se encuentra en los Reglamentos 1008/2008 sobre la explotación de servicios aéreos y 889/2002, de responsabilidad de la aerolínea en caso de accidente. La Comisión está investigando si un grupo de aerolíneas puede ser considerada como una única compañía aérea (tal y como LH alega). La inexistencia de dicha definición legal es un obstáculo para la denuncia de ECTAA.

La DG de movilidad y transporte también estaba interesada en saber si los agentes usan la plataforma LH-agent.com. ECTAA confirmó que no es de gran utilidad debido a la existencia de grandes problemas técnicos. Diversos representantes de distintos países confirmaron dicha afirmación.

A lo largo de 2015, desde la Vicepresidencia de Relaciones Internacionales de CEAV, y a través de ECTAA, se han llevado diversas actuaciones de las que cabe destacar:

Caso Malev: la Secretaría ofreció una actualización acerca del proceso legal en los Países Bajos. IATA ha tomado acciones legales contra el Dr. Varga (el liquidador de Malev) y el Banco ruso VEB para obtener una garantía financiera y evitar dobles reembolsos.

Según la Resolución 780 de IATA, todos los billetes emitidos durante la vigencia del acuerdo de interlinea deben ser respetados por el transportista.

New Genn ISS: La Secretaría informó a los participantes que la PAConf tendrá lugar en septiembre, y que por este motivo la próxima reunión de PAPGJC tendrá lugar en junio. La Secretaría presentó las nuevas propuestas del New Gen, a saber:

- a. Administración del límite de crédito (los miembros acordaron que el 5% propuesto era arbitrario y que mejor que imponer un límite, IATA debería supervisar el billeteaje y animar a los agentes a informar de aumentos de ventas considerables). La discusión se centró en el uso de tarjetas de crédito, y se consideró que la Resolución 890 debería revisarse ya que constantemente es ignorada. Los miembros del Comité llegaron a la conclusión de que la mejor solución es que IATA trabaje juntamente con las compañías aéreas, bancos y agentes para encontrar una solución satisfactoria.*
- b. Actividades de crédito*
- c. Requisitos de acreditación*
- d. Vinculación bilateral*

Directiva PNR: La Secretaría comentó que cuando empiece la fase de transposición, los miembros tendrán una importante tarea asegurándose que los agentes de viajes y los TTOO no están incluidos en el ámbito de ley nacional.

Estrategia de aviación para Europa: Se ha publicado una nueva estrategia, que incluye un proyecto para revisar las tasas y sistemas de recaudación actuales de aviación. La Comisión publicará un inventario de dichas tasas y examinará su impacto.

Derechos de los pasajeros aéreos: La Secretaría informó de que no ha habido ningún progreso desde la propuesta de mayo de 2015, debido a la problemática de España y Reino Unido acerca de Gibraltar. También se hizo una propuesta que consiste en mantener el umbral de las 5 horas, pero añadir un umbral de 3 a 5 horas, que dieran derecho a una compensación de 125€ en lugar de 250€.

Recargos por tarjeta de crédito: Debido a la disminución de las tasas de tarjeta de crédito, el delegado de Países Bajos y el de Reino Unido solicitaron que las autoridades de consumo siguieran la Directiva de consumo en vigor.

Acuerdo de protección de datos EU-US: en febrero de 2016, la Comisión europea y Estados Unidos acordaron un nuevo marco de trabajo para el flujo de datos entre ellos, cuya finalidad es proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos europeos cuando sus datos son transferidos a los Estados Unidos.

Estudio de ECTAA acerca del NDC: Todavía se está trabajando en el proyecto. La Secretaría hará circular los nuevos términos de referencia para consulta. En relación a los costes, se informó de que este proyecto queda fuera del presupuesto de ECTAA.

COMUNIDAD MADRID

Un año más UNAV apoyaba a la Comunidad de Madrid en su Programa de Rutas Culturales para personas mayores.

El programa de 2015 ofrecía 130.000 plazas a personas mayores de 60 años que podrían disfrutar, hasta el mes de noviembre, de los más de 60 destinos nacionales y 88 internacionales ofrecidos a través de las distintas rutas.

En marzo remitíamos comunicado a nuestras agencias asociadas en relación a la confusión creada por el envío realizado a las Agencias de Viajes de toda España de contratos por los tres candidatos que optaban a la adjudicación del concurso del Programa de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.

En octubre informábamos que, según nota de prensa publicada en la web del IMSERSO, el martes 27 de octubre de 2015 se iniciaba el proceso de comercialización de las plazas del nuevo Programa de Turismo Social del Imsero correspondientes al Lote 1 “Costa Peninsular” (Andalucía, Región de Murcia, Comunitat Valenciana y Cataluña) y al Lote 3 “Turismo de Interior” (circuitos culturales, turismo de naturaleza, capitales de provincia, Ceuta y Melilla).

Las plazas de los Lotes 1 y 3 ascienden a 761.883 de las que 620.667 corresponden al Lote 1 y 141.166 al Lote 3.

Desde el pasado lunes el Imsero está procurando acelerar todos los trámites del proceso de comercialización para aminorar las molestias que hayan podido causarse por la demora en el inicio como consecuencia de los litigios surgidos en el procedimiento de adjudicación del contrato.

Así, desde el lunes 2 de noviembre de 2015, los beneficiarios del Programa de Turismo comenzarán a recibir en sus domicilios las cartas conteniendo la acreditación necesaria, expedida por el Imsero, para poder viajar en esta temporada.

Por otra parte, el Imsero confiaba en que durante el mes de noviembre pudieran comercializarse, también, las plazas con destino en Canarias y en Illes Balears, correspondientes al Lote 2, una vez se hubiera resuelto el recurso interpuesto por uno de los licitadores contra la propuesta de adjudicación. El número de plazas inicialmente previstas en la licitación para este lote se eleva a casi 274.000, que pueden ser aumentadas con la oferta del adjudicatario.

En noviembre, les remitíamos el calendario para la salida a venta del IMSERSO, que daba comienzo el 11 de noviembre en las tres zonas de salida, correspondientes a Mundosenior, en el calendario se podían ver la fecha de incorporación a la venta de las distintas zonas con sus correspondientes comunidades y los puntos de venta.

Por este motivo en noviembre remitíamos circular informativa de Mundiplan sobre el inicio de las Ventas del Programa de IMSERSO para el lote nº2 correspondiente a las Islas Canarias y Baleares.

Por lo que en esa misma fecha enviábamos y como continuación de la información remitida con anterioridad en relación a los contratos de las Agencias de Viajes para comercializar el Programa de Vacaciones para Mayores del IMSERSO, les remitimos el contrato modelo de uno de los adjudicatarios del programa, Mundiplan.



PRESIDENCIA

PRESIDENCIA DE HONOR:

Su Majestad el Rey Don Felipe VI

CUADRO DE HONOR:

Excmo. Sr. D. Ignacio Diego Palacios
Presidente del Gobierno de Cantabria

Excmo. Sr. D. Iñigo de la Serna
Alcalde del Excelentísimo Ayuntamiento de Santander

Excmo. Sr. D. Eduardo Arasti Barca
*Consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio
Gobierno de Cantabria*

Ilma. D^a Gema Igual Ortiz
*Teniente Alcalde
Concejala de Turismo y Relaciones Institucionales
Excelentísimo Ayuntamiento de Santander*

PRESIDENTE CONGRESO:

D. José Luis Prieto Otero
Presidente de la Unión de Agencias de Viajes

ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

COMITÉ ORGANIZADOR:

D. José Luis Prieto Otero
D. José Luis Méndez Álvarez
D. Ramón Buendía Perona





CASA DEL S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 078/2014

S.A.R. el Príncipe de Asturias, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DE HONOR

del **"XVII CONGRESO DE TURISMO DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES"**, que se celebrará en Ávila el 8 de mayo próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 2 de abril de 2014

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

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

MADRID



Excmo. Sr. D. Ignacio Diego Palacios

Presidente del Gobierno de Cantabria

Para el Gobierno de Cantabria supone un orgullo acoger durante estos días el XVIII Congreso de Turismo, organizado por la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), entidad decana del sector y protagonista principal de una actividad empresarial vital para la economía de España y líder mundial de calidad y desarrollo empresarial.

Al igual que a nivel nacional, el turismo supone para Cantabria un importante sector de actividad económica que en 2014 representó el 10,9 % del Producto Interior Bruto (PIB) regional, con 1.342 millones de euros y la generación de 24.590 empleos, el 11,4 % del total del empleo de la Comunidad, según los datos del Estudio del Impacto Económico del Turismo en Cantabria, IMPACTUR 2014, elaborado por Exceltur.

Por ello, me gustaría destacar como en tiempo de crisis Cantabria ha conseguido incrementar el peso del turismo en el PIB, logrando, a través de un efectivo Plan de Marketing Turístico, un fuerte aumento de la demanda extranjera, situada en 2014 en un 18,2 %, frente al 14,5 % de 2007, gracias, en parte, al esfuerzo realizado en el aeropuerto de Parayas que esta primavera contará con el récord histórico de 21 destinos.

El Gobierno de Cantabria ha apoyado prioritariamente el turismo, a lo largo de la legislatura que concluirá dentro de unos meses, como una de sus industrias preferentes, con actuaciones en los diversos frentes en que se desenvuelve esta actividad.

De esta manera, junto con labores de apoyo y promoción de las grandes instalaciones hoteleras y la difusión de los innumerables atractivos que Cantabria tiene para el visitante, la Administración regional ha puesto en marcha diversas iniciativas para otros actores de esta actividad igual de importantes pero de menor volumen económico.

Dos de ellas constituyen una parte importante de nuestra acción de Gobierno, me estoy refiriendo a la Ley de Cooperativas de Cantabria, que ofrece importantes oportunidades de cara a la implantación de nuevas actividades relacionadas con el sector, y a las medidas puestas en marcha para el fomento del empleo autónomo que vienen a implementar el intenso trabajo desarrollado por la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, a través de las diversas líneas de apoyo a la promoción, información, y dinamización turística de los municipios y fiestas de interés turístico o la incorporación de nuevas tecnologías, publicaciones y programas de difusión y comercialización de agencias de viajes.

Me gustaría subrayar en estas líneas lo atentos que estaremos desde el Gobierno regional a las conclusiones y observaciones que nos lleguen desde el Congreso con la intención de continuar manteniendo una política de innovación turística, vital en un sector tan dinámico y en continua evolución.

Finalmente, concluyo con el deseo de que, a pesar del intenso trabajo que supondrá vuestra presencia en el Congreso, encontréis tiempo para conocer nuestra extraordinaria tierra, disfrutar de la gastronomía cántabra y compartir experiencias en una ciudad, Santander, que os acogerá con el trato amable y hospitalario que la caracteriza.

Excmo. Sr. D. Iñigo de la Serna Hernaiz
Alcalde de Santander y
Presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias
FEMP



UN REGRESO ANSIADO

Estos ocho años de ausencia del Congreso de la UNAV de Santander se han hecho ciertamente largos. La capital de Cantabria tiene a gala su carácter hospitalario y su decidida inclinación por el turismo como fuente de apreciables retornos socio-económicos. Eventos como el que se celebra en Santander entre el 23 y el 26 de abril nos convierten, de nuevo, en capital de la España turística.

El turismo no es solo un mercado, sino una auténtica cultura del buen hacer. Las agencias de viaje no son solo meras intermediarias, sino interlocutores que enriquecen la relación entre el visitante y el lugar visitado. De todo ello se hablará y se reflexionará en nuestra ciudad durante tres días. A nadie más que a Santander le interesarán las conclusiones obtenidas.

La ciudad del Palacio y la península de la Magdalena, del reciente e inolvidable Mundial de Vela o del futuro Centro Botín, lucha cada día por consolidar su gran éxito como destino turístico. Y es muy consciente de que las agencias de viaje son imprescindibles para lograrlo.

Acoger por segunda vez un Congreso de tal relevancia nos enorgullece porque vuelve a rodearnos de los más destacados ponentes y exponentes de la UNAV. El año 2015 ha cerrado su primer trimestre con perspectivas halagüeñas. Es nuestro deseo compartido que el balance anual sea muy positivo.

Ciudades y visitantes; agencias y usuarios, todos los sectores saldremos beneficiados de una buena gestión integral del turismo. Esta es la ciudad y este es el momento de abordarlo. Bienvenidos.





Excmo. Sr. D. Eduardo Arasti Barca

Consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio
Gobierno de Cantabria

Acoger un congreso siempre es un motivo de satisfacción para una ciudad por cuanto genera de actividad y también de expectación al reunir a profesionales de un mismo ámbito y, más en este caso, cuando el encuentro se centra en el turismo.

Tanto Santander como Cantabria cuentan con una larga tradición turística que se ha ido renovando y consolidando con el paso de los años hasta convertirse, hoy en día, en una de las principales fuentes de riqueza y motor de la economía regional.

La celebración del XVIII Congreso de la UNAV viene, por tanto, a reafirmar la importancia de este sector y supone una nueva oportunidad de ligar el nombre de Cantabria al turismo y a la importante labor de los profesionales que han convertido a éste en una gran industria y en una de las actividades más hermosas y humanistas.

Una aportación que adquiere el rango de distinción si nos referimos a las agencias de viajes y su papel como mediadoras y embajadoras de los destinos turísticos. Una labor de décadas encomiable, que enriquece al destino y mimra al cliente y viajero.

Las nuevas formas de hacer turismo exigen nuevas estrategias y herramientas de gestión, promoción y comercialización que refuercen los valores de calidad del servicio y de la oferta y en ese camino en el que viajamos todos los agentes, gestores y profesionales implicados en el turismo se encuadra la trascendencia de un congreso como el de la UNAV.

No me cabe duda, que este encuentro servirá para compartir experiencias y encontrar soluciones que permitan a las agencias de viajes y al turismo en general cumplir nuevos objetivos y amoldarse a las nuevas demandas, usos y exigencias de los viajeros del siglo XXI.

Unos viajeros ávidos de experiencias y sensaciones que encontrarán en Cantabria un territorio fértil para alimentar sus expectativas y disfrutar con de todo cuanto se vayan encontrando en su camino.

Mi más sincera bienvenida a Santander, una ciudad acogedora y a la vanguardia de la cultura y la innovación, y a Cantabria, un destino turístico con infinitas fortalezas paisajísticas, patrimoniales y gastronómicas en constante renovación.



José Luis Prieto Otero
Presidente de UNAV



Queridos colegas y amigos:

Un año más, UNAV nos convoca a éste gran encuentro anual, cual es su Congreso de Turismo. El XVIII Congreso de la Asociación decana.

Lejos queda ya aquel primer encuentro de 1.996, en la ciudad de Sevilla, donde debatíamos con la Cía. Iberia un aumento porcentual de nuestras comisiones.

Mucho tiempo ha transcurrido desde entonces y muy grande ha sido la transformación de nuestro Sector, donde el papel de la Agencia de Viajes ha ido más allá del mero comisionista.

Pero, paralelamente, también ha sido grande la evolución de nuestros proveedores, yendo, de igual forma, mucho más allá de su mero papel de comitente. Ya no se limita nuestro negocio a percibir una comisión por la realización de una venta.

Hoy nos situamos ante un cliente con mayores y mejores conocimientos del mundo de los viajes y cuyas exigencias de servicio son, sin duda, también mayores.

Hoy estamos inmersos en un concepto amplio, profundo y total, que llamamos globalización. Y esto significa, entre otras cosas, que el cliente y su satisfacción por el servicio a recibir es cosa de todos. La implicación del proveedor de la Agencia de Viajes, ya sea Cía. aérea, hotel o cualquier otro, debe ser total e idéntica en cada uno de los actores.

Si a ello se añade la extraordinaria rapidez con que nuestro negocio y el mundo, en general, evoluciona, comprenderemos que resulta, cada día más, indispensable la comunicación e interacción, entre todos los prestatarios de servicios turísticos.

Pocas oportunidades se pueden presentar tan idóneas para todo ello, como el encuentro profesional que nuestro Congreso brinda.

El Congreso anual de Turismo de la UNAV, representa el foro ideal de encuentro entre todos los profesionales del Sector turístico. Pequeñas, medianas y grandes empresas se dan cita en él, a fin de intercambiar y proponer experiencias que a todos nos enriquecen.

Quiero agradecer, muy sinceramente, la magnífica colaboración recibida de todas las autoridades autonómicas y municipales de Cantabria, así como al Comité Organizador del Congreso, por su ilusión y dedicación.

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.

A todos os deseo un provechoso Congreso y una feliz estancia en ésta maravillosa tierra cántabra que, por segunda vez, nos acoge.

Gracias a todos y recibid mi más cordial saludo.

Jueves, 23 de abril

Para quienes lo deseen, se establece un servicio gratuito de autocar Madrid-Santander por cortesía de **MOVELIA**, así como tarifas especiales con **IBERIA** y **RENFE**.

Madrid/Santander: Jueves 23 Abril 2015 a las 10:00 horas

Lugar: Aparcamientos Estadio Santiago Bernabéu, P^a Castellana, puerta "0".

Almuerzo en Reinosa incluido. Llegada a Santander. Check-in en el **HOTEL SANTEMAR**.



— 20:30 horas —

Cóctel-Cena de bienvenida del XVIII Congreso de UNAV,
ofrecida por el Ayuntamiento de Santander.

Este es un acto de bienvenida, en el que representantes institucionales de Cantabria, Santander y Presidente del Congreso, dirigirán un breve mensaje a los presentes.

Alojamiento.

Viernes, 24 de abril

Para aquellos congresistas de las Comunidades Autónomas del País Vasco y Asturias que deseen participar en el Congreso, se habilitará transporte gratuito en autocar, cortesía de **MOVELIA**, desde Bilbao y Oviedo, con los siguientes horarios:

Oviedo/Santander: Viernes 24 Abril 2015 a las 07:00 horas

Lugar: Estación del RENFE.

Regreso desde Santander a las 17:30 horas.

Bilbao/Santander: Viernes 24 Abril 2015 a las 08:00 horas

Lugar: Estación del AVE.

Regreso desde Santander a las 17:30 horas.

Viernes, 24 de abril

- 09,30 h.: **Acto inaugural del XVIII Congreso de Turismo UNAV**, presentado por D. Eduardo García, Presidente de la Asociación de AA.VV. de Cantabria, y las siguientes intervenciones:
- Saludo del **Presidente de UNAV D. José Luis Prieto Otero**, quien hará una breve reflexión sobre las conclusiones del Congreso precedente.
 - Intervención de representantes de las Instituciones Cántabras.
 - Se cierran estas con la inauguración oficial del Congreso a cargo de la **personalidad institucional** que proceda, protocolariamente.
- 09,50 h.: **CANTABRIA: "Un destino turístico de alta calidad"**.
Breve presentación de datos y aspectos de oferta turística de la zona.
- 10,05 h.: **Salida del grupo de acompañantes desde Hotel Santemar**



“TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DEL TURISMO”

INICIO DE LAS SESIONES DE TRABAJO

Se llevarán a cabo en el propio HOTEL SANTEMAR

10,10 h.: **PRIMER PANEL**

Mercado de Producto Turístico a través de los nuevos avances tecnológicos, al servicio de las Agencias de Viajes. Perspectivas de crecimiento de este mercado en 2015.

Intervenciones:

AMADEUS – D. Ludo Verheggen, Director de Marketing

CARREFOUR VIAJES – D. Ignacio Soler, Director General

MUCHOVIAJE – D. Daniel Crestelo, Director de Marketing

CÓGEOALVUELO – D. Álvaro Márquez, Responsable Venta Online

Moderador: D. Jorge Zamora Muriel –

Director General - SERVIVUELO

11,10 h.: **SEGUNDO PANEL**

EL TRANSPORTE: Aéreo, Ferrocarril, por carretera y multimodal.

Intervenciones:

IBERIA – D. Víctor Moneo, Director Ventas

TURKISH AIRLINES – D^a María Eugenia Gil Diaz, Marketing Representative North Area.

MOVELIA – D. Santiago Vallejo, Director General

ENTERPRISE ATESA – D. Manuel Martín, Jefe Nacional Ventas

Moderador: D. Luis López Hita–

Director Transporte - VIAJES EL CORTE INGLÉS

12:30 h.: **Coffee break**

13,00 h.: **Presentación:** **UNAV LEGAL** **Deiurem**

“Un óptimo servicio personalizado y confidencial de asesoramiento jurídico a todos los niveles para la Agencia de Viajes”.

Por D^a M^a Dolores Serrano, Abogada

13,15 h.: **MESA REDONDA**
FUTURO DE LA RELACIÓN MAYORISTAS/MINORISTAS.
Seguro como garantía del viaje.

Composición:

CATAI TOURS – **D. Fernando Sanchez**, Director General

CLUB DE VACACIONES - **D. Luis Mata**, Director General Comercial

VIAJES DOS – **D. Carlos Garrido**, Director General

SANANDER VIAJES – **D. Eduardo García**, Director General

AONITAEDS- **Dª Katia Estace Gil**, Directora Turismo

AYAX SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS – **D. José Luis Muñoz**, Actuario de Ayax
Suscripción

Moderador: D. Rafael Gallego Nadal –
Presidente CEAV

Coloquio

14,15 h.: **Presentación CONVENCIÓN UNAV 2015**
“Repúblicas Bálticas y Helsinki”

Intervendrá una representación de estos destinos, AMBER TOURS y la Cía. Aérea FINNAIR.

Visitaremos tres de las más brillantes joyas del Báltico, cuyo casco antiguo ha sido declarado “Patrimonio de la Humanidad” por la UNESCO.

Vilnius con sus 1200 casas medievales y 48 iglesias; Riga con sus diferentes estilos arquitectónicos; y Tallin, con su encantador ambiente medieval.

Conoceremos también Helsinki, una bonita ciudad de gran sabor escandinavo



FIN DE LAS SESIONES DE TRABAJO

15,00 h.: **ALMUERZO DE TRABAJO**, se celebra en el Hotel Santemar para todos los congresistas y acompañantes, ofrecido por el **Gobierno de Cantabria**.
A los postres **Presentación a cargo de ANDALUCÍA destino del XIX CONGRESO UNAV 2016**

Tiempo libre para ocio o descanso

20,30 h.: **CENA DE CLAUSURA DE XVIII CONGRESO UNAV**, ofrecida por

Andalucía

Traslado a pié, desde el HOTEL SANTEMAR hasta el CASINO DEL SARDINERO de congresistas y acompañantes

Cena en el fantástico marco del salón del Casino.

21,00 h.: Dará comienzo la cena y, tras los postres, se llevará a cabo, como es habitual, la clausura oficial de Congreso, con el siguiente protocolo:

- **Lectura de conclusiones de las sesiones de trabajo**
- **Entrega de reconocimientos a colaboradores y "sponsors"**
- **Clausura oficial del XVIII Congreso de UNAV**

Regreso al hotel. Alojamiento.



Sábado, 25 de abril

EXCURSIÓN AL PARQUE NATURAL DE CABÁRCENO

Ofrecida por el Gobierno de Cantabria

Desayuno en el hotel. Salida en autocar para recorrer este magnífico paraje natural, único en España.

Almuerzo.

Por la tarde, regreso al hotel.

Cena libre. Alojamiento.

Domingo, 26 de abril

Desayuno en el hotel. Check out. Habrá un servicio de transporte en autocar, desde Santander-Madrid para aquellos que se desplacen por este medio, ofrecido gratuitamente por UNAV

10:30 horas: salida hacia MADRID.

FIN DEL CONGRESO



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 las agencias 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**
 - **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 2015.

Enero	6
Febrero	11
Marzo	11
Abril	11
Mayo	9
Junio	7
Julio	5
Agosto	6
Septiembre	7
Octubre	12
Noviembre	16
Diciembre	6

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.

III EDICIÓN MATILDE TORRES

En 2012 se creó el Distintivo Turístico en Honor de Matilde Torres, como testimonio de gratitud y homenaje a la misma, en reconocimiento a su labor, en pro del Turismo en España. En abril de 2015 remitíamos comunicado a nuestros asociados convocando la III Edición del Distintivo Turístico Matilde Torres, que se celebraría en el mes de noviembre en Madrid, con el ruego de que en caso de estar interesados en realizar alguna propuesta, nos la remitieran a la mayor brevedad posible, y siempre antes del **día 10 de mayo de 2015, remitiendo en el mismo correo** las bases para la concesión del mismo, y los requisitos que los candidatos deben de cumplir

Por lo que después del proceso de presentación y selección de candidatos, en esta III Edición del Distintivo Turístico Matilde Torres, el Jurado Calificador decidió, por unanimidad, conceder dicho distintivo, a D. Jorge Cosmen, Presidente del Grupo ALSA, al considerar que ostenta ampliamente los méritos requeridos para la concesión del mismo, como así lo atestigua su trayectoria profesional y su valía personal.

En esta ocasión, de manera excepcional, también se aprobaba la concesión de este Distintivo a D. Raimon Martínez Fraile, a título póstumo, tristemente fallecido el pasado 29 de julio en Barcelona a los 68 años; Raimon fue Presidente del Salón del Turismo de Barcelona B-Travel, Delegado de la Generalitat de Cataluña en Madrid, Vicepresidente de la Fira de Barcelona y Secretario de Estado de Turismo del Gobierno de España.

NÚMERO

03

ENERO 2015

unav
unión de agencias de viajes

Newsletter



Contenido

- UMAV insiste en la fusión a AEMAV P.1
- El sector logra modificación del REAV P.2
- VIAJES 2000 ahora es ILUNIUM P.3
- Nueva Asesoría Jurídica DEIUREM P.4
- IBERIA P.5
- Mostradores AENA P.5

Carta del Presidente

Queridos socios y amigos:

Empezamos el nuevo año y tenemos motivos razonables para hacerlo con ilusión.

Las cifras y los datos estadísticos ya no dejan lugar a dudas. Estamos, efectivamente, en tiempos de recuperación económica. Tiempos difíciles, con problemas que son, en una gran parte, nuevos, pero que nos brindan oportunidades y motivos para afrontar el 2015 con ilusión.

Estamos en vísperas de Fitur que, esperamos y deseamos, sea el inicio de la remontada, dejando atrás la fatídica palabra crisis. Os recordamos que estamos en el Pabellón 10.22 y que está a vuestra disposición como lugar de encuentro o cualquier otra que prefiráis.

Dentro del contenido de esta Newsletter y en los retos que nos hemos marcado para este año, rogamos que prestéis atención especial a la página 4 de nuestra agenda legal UNAV/DEIUREM. Creo, sinceramente, que se trata de un importantísimo servicio para todos los asociados de UNAV.

Veréis, igualmente, la noticia que ha reflejado la prensa del Sector, hace pocos días, sobre nuestra propuesta de fusión con AEMAV.

Como, seguramente, todos conocéis, hace tiempo que UNAV viene trabajando con intensidad, en la idea de fusionar las dos asociaciones empresariales de Agencias de Viajes. Hemos mantenido diversas reuniones, en los últimos años, con los responsables de AEMAV, primero y AEMAV-FETAVE, después, sin que, lamentablemente, hasta el momento, hayamos encontrado una respuesta positiva de nuestros colegas. Reuniones, todas, celebradas siempre a propuesta de UNAV.

Personalmente, y los miembros de nuestro Consejo Directivo lo saben bien, no dejaré de poner todo el empeño.

En la página 2 encontraréis información sobre la nueva legislación del IVA y os adelanto que, en breve, daremos una charla explicativa personal para todos nuestros socios, a fin de aclarar las dudas que nos estáis planteando.

En espera de poder hacerlo, en breve, personalmente, recibid mi más cordial saludo.

UMAV busca fusionarse con AEMAV para 'dotar a Madrid de una fortaleza y representatividad que ahora no tiene'

FETAVE deberá decidir si da luz verde a la propuesta de la Asociación, que estaría dispuesta a renunciar a su nombre

UNAV insiste a AEMAV en la importancia de alcanzar un acuerdo de fusión con su filial madrileña, UMAV, "en aras de la creación de la nueva gran Asociación de la Comunidad de Madrid". Según explica su presidente, el objetivo es acabar "con la duplicidad asociativa", algo que a su juicio "perjudica a ambas Organizaciones".

La Unión de Agencias de Viajes (UNAV) apuesta de forma decidida por la fusión de su filial madrileña, UMAV, con la Asociación Empresarial Madrileña de Agencias de Viajes (AEMAV). Según revela a NEXOTUR su presidente, José Luis Prieto, su homólogo en AEMAV, César Gutiérrez, se ha comprometido a trasladar su propuesta al próximo consejo directivo de la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viajes (FETAVE), de la que forman parte.

Como publicó este periódico, los miembros del consejo directivo de UNAV llevan ya meses trabajando con el objetivo de llegar a un acuerdo con la otra gran Asociación de Madrid. Su pretensión es acordar una fusión entre iguales, a pesar de su mayor representatividad, acabando con "la duplicidad asociativa actual en la Comunidad", lo que para Prieto "perjudica a ambas Asociaciones y a todas las empresas representadas".

El acuerdo estuvo muy próximo a principios de año, hasta los últimos cambios en los órganos directivos de AEMAV-FETAVE, cuando el entonces presidente de AEMAV, Alejandro Rojo, mostró su total predisposición a abordar el proyecto. No obstante, a raíz de su marcha la negociación se ha enfriado, recayendo todo el poder de decisión en FETAVE.

Sumarían cerca de 700 puntos de venta

Prieto explica a NEXOTUR que la fusión "tendría una cascada de factores positivos" para ambas. Entre ellos destaca "la mayor representatividad ante las instituciones, el aumento de los servicios a las agencias y una reducción de costes". Asimismo, recalca que el aumento del número de asociados (sumaría 250 casas centrales y cerca de 700 puntos de venta) se traduciría en "un mayor equilibrio ante CEAV, actualmente dependiente en exceso de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE)". El presidente de UNAV también advierte de que "nuestras respectivas imágenes asociativas se encuentran confusas y quedan, por tanto, debilitadas ante las instituciones y proveedores".



Contenido

- Andalucía miembro Adherido de UNAV **P.1**
- Ejemplo de la unión **P.2**
- IBERIA renueva acuerdo **P.2**
- Hacienda simplifica el REAV **P.3**
- UNAV y TOURISFIL en FITUR **P.3**
- Evolución del empleo en AA.VV. **P.4**
- Las AA.VV. crecen en 2014 **P.4**
- Agencias de EE.UU aumentan ventas **P.5**

Carta del Presidente

Queridos socios y amigos:

Una vez terminado Fitur, punto de partida del año turístico, y por los datos de asistencia, expositores, países y empresas, parece que todo indica que éste puede ser un buen año. Quizás, el de neutralizar los números rojos y comenzar a ver los balances en azul.

Queremos resaltar con firmeza la magnífica campaña de publicidad, que la Cia. IBERIA IAG lleva a cabo en todos los medios, principalmente en las primeras cadenas de televisión, en la que se finaliza diciendo: "haga su reserva en IBERIA.COM o EN SU AGENCIA DE VIAJES."

Sinceramente, vaya nuestro mejor reconocimiento al equipo directivo de IBERIA IAG por saber atender una reivindicación histórica de UNAV. Siempre hemos defendido la filosofía de caminar, todos, de la mano. Proveedores y distribuidores, juntos, lograrán siempre mejores resultados.

Deseamos que cunda el ejemplo con el resto de proveedores.

Por último y aunque en el próximo Newsletter os avanzaremos más datos del próximo Congreso de Turismo de UNAV, tomad nota, ya, de que se celebrará en la espléndida ciudad de Santander del 23 al 26 de Abril.

Os animo, a todos, a que vayáis haciendo, desde éste mismo instante, vuestras reservas a la Secretaría de UNAV.

Recibid todos mi más cordial saludo.

UNAV apoyará a Andalucía en la captación del mercado nacional.

Alonso califica a las agencias de "imprescindibles"

El consejero de Turismo y Comercio de **Andalucía, Luciano Alonso**, firmó en Fitur un acuerdo de colaboración con el presidente de la Unión Empresarial de Agencias de Viajes **UNAV, José Luis Prieto**, que permitirá reforzar la promoción del destino en el territorio nacional a través de su red de asociados, de su web y en eventos profesionales.

En rueda de prensa, Luciano Alonso explicó que gracias a esta alianza, que tendrá una duración de un año prorrogable, Andalucía se incorporará a la agrupación como miembro adherido en categoría de 'Excellent', es decir, como colaborador preferente de UNAV. En este sentido, la entidad apoyará, con información específica a sus asociados y su red de agencias, las acciones de marketing que desarrolle el destino.

El consejero subrayó la importancia de UNAV, la asociación decana del sector de agencias de viajes y que está integrada por 120 miembros que suman 1.500 puntos de venta en todo el territorio nacional, y agradeció a su presidente la apuesta por Andalucía que consideró "un paso más en la búsqueda del crecimiento" de la región en materia turística.

Alonso se refinó asimismo al sector de las agencias de viajes como "imprescindible" para la industria turística, y del que dijo que ha hecho su "propia recualificación" para adaptarse a los "tiempos de cambio que vivimos".

Por su parte, José Luis Prieto felicitó al consejero por su compromiso y se mostró "orgulloso de firmar este acuerdo", dada la larga trayectoria de colaboración de la asociación con Andalucía, un destino que, según señaló, destaca por "tener la mayor profesionalidad y vocación turística de toda España".

Entre las acciones concretas previstas en el convenio, se encuentran ayudar a difundir las acciones de promoción a profesionales del sector en toda España y proyectar la imagen del destino en la página web de UNAV.

Otro aspecto relevante será la participación de la comunidad en las distintas actividades especializadas que organiza la entidad como congresos, convenciones o foros.

NÚMERO

05

MARZO 2015

unav
unión de agencias de viajes

Newsletter



Contenido

ASOCIACIÓN: Defensa de los intereses	P.1
CARREFOUR VIAJES renueva acuerdo	P.2
UNAV LEGAL Informa	P.2
SEMINARIO UNAV novedades IVA	P.3
"Madrid Viajero, Mucho por Descubrir"	P.3
Billetes de avión reservas en AA.VV.	P.4
Zurbarán, una nueva mirada	P.4
Crédito disponible para FORMACIÓN	P.5
XVIII Congreso y Post-Congreso UNAV	P.6

Carta del Presidente

Queridos colegas y amigos:

Estamos a un paso de la primavera y es un buen momento para preparar nuestros viajes y compromisos y actualizar el calendario de los mismos.

Os ruego que prestéis especial atención a la página 6 y hagáis una previsión en vuestra agenda, pues tenemos a la vista dos eventos de suma importancia.

El primero, el Congreso anual de la UNAV, que se celebrará en la maravillosa ciudad de Santander, del 23 al 26 de Abril próximo. En él, nos reuniremos y trataremos con nuestros principales proveedores los principales problemas que nuestro sector afronta en la actualidad.

Se trata de una magnífica oportunidad para intercambiar propuestas de soluciones y experiencias.

El segundo evento, es nuestro viaje Post-Congreso, del 10 al 20 de mayo, al espléndido destino de las Repúblicas Bálticas.

Desde aquí os animo a todos a participar en ambos.

En espera de hacerlo, personalmente, en Santander, os envío, a todos, un abrazo.

ASOCIACIÓN: "Defensa de los intereses de un colectivo".

Esta definición es la que realmente define y justifica la existencia de los movimientos asociativos.

En el año 1977, como resultado de las inquietudes de un puñado de empresarios, surge la Asociación decana: **Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV)**, con el objeto de crear un frente común desde el que trabajar en la línea de autoprotección y representatividad de este colectivo ante instituciones, proveedores y otros factores que pudieran abusar de su situación de privilegio o posicionamiento en el mercado.

Este movimiento inicial creció de forma ostensible durante varias décadas y fue secundado por un gran contingente de empresas, de todos los niveles, consiguiendo que el sector de las Agencias de Viajes se viera ampliamente respaldado y respetado en todos los ámbitos de nuestra industria turística, hasta el punto de que cualquier ordenamiento, actuación o iniciativa sectorial, fuera consultada con estas entidades asociativas, a lo largo y ancho de nuestra geografía.

Mucho se ha trabajado desde entonces y la lista de acciones en favor de este sector y los objetivos conseguidos, es larga y positiva, como se muestra en infinidad de ejemplos de los resultados obtenidos.

Pero... ¿qué ha pasado en estos últimos tiempos?, pues que corrientes críticas y poco edificantes, casi siempre desde el anonimato o apoyados por blogs amarillistas y foros de infima calidad y, sin duda, nada objetivos, han minado sus propios intereses, dando la espalda y, aún más, atacando los cimientos de organizaciones serias, regidas por representantes de empresas del propio sector, que, de forma desinteresada y anónima, en la mayoría de los casos, vienen prestando, sin ningún ánimo de lucro o interés personal, un **servicio a favor de todo el colectivo de las Agencias de Viajes (incluso de las que nunca se han molestado en participar, ni siquiera como miembros asociados)** y cuyo único fin y objetivo es el velar y actuar ante la irregularidades y/o arbitrariedades que puedan atentar contra los intereses del sector.

Pues bien, seamos conscientes del peligro que entrañaría la debilitación o, aún peor, la desaparición de parte del entramado asociativo porque, entonces, la representación sectorial se resentiría y esta falta de representación, como canal reivindicativo, supondría una peligrosa indefensión para todas las empresas.

NÚMERO

06

MAYO 2015

UNAV
unión de agencias de viajes

Newsletter



Contenido

CONGRESO UNAV 2015: Santander P.1

UNAV LEGAL Informa P.3

AMADEUS adquiere Hiberus Travel P.3

Viajeros y pernoctaciones P.4

Venta de entradas de la Alhambra P.7

El Turismo, un pilar de crecimiento P.8

Carta del Presidente

Queridos colegas y amigos:

Múltiples han sido las felicitaciones recibidas por UNAV, tras la celebración de nuestro XVIII Congreso, llevado a cabo en la ciudad de Santander.

Es justo decirlo y darlo difusión, pues, el éxito de nuestro Congreso, es el éxito de todos y ha de servir de orgullo para todos cuantos han participado, de una u otra forma, en el gran encuentro anual de la Asociación decana. En este número encontraréis detallada información sobre el mismo.

Igualmente y como es tradición, se ha llevado a cabo el Viaje Post-Congreso que, en esta ocasión, se ha celebrado por las Repúblicas Bálticas, teniendo la oportunidad de disfrutar de ciudades tan bellas como Tallin, Riga o Vilnius, tan cargadas de historia y que, sin duda, recomendamos a todos cuantos aún no las conozcan.

En otro orden de cosas, permítmeme hacer os hincapié en un servicio exclusivo de UNAV, de extraordinaria importancia y eficacia. Me estoy refiriendo a UNAV LEGAL.

Como la mayoría de vosotros conoce, UNAV LEGAL ofrece la asistencia letrada para cualquier tipo de contencioso profesional que se os pueda presentar. Va, por tanto, más allá del servicio de asesoramiento que, por nuestra condición de socios de UNAV, tenemos todos.

El servicio de UNAV LEGAL está preestado por uno de los despachos más prestigiosos especializado en el sector turístico y el nivel de éxitos experimentado supera el 90%.

Para terminar, solo me resta desear a todos una buena temporada de ventas y que el mundo del emisor se acerque, al menos, a la trayectoria mantenida por el receptivo.

Dentro de las dificultades existentes, parece claro que las cifras globales animan a ser un poco más optimistas.

Saludos cordiales.

UNAV celebró su congreso anual en Santander del 23 al 26 de abril pasado.

La asociación apuesta por la multicanalidad y por nuevas fórmulas de venta.

El XVIII Congreso de Turismo de UNAV, celebrado en Santander del 23 al 26 del pasado mes de abril, abordó temas de candente actualidad. Los más de 200 agentes y profesionales del Turismo que se han dado cita han profundizado en aspectos tan fundamentales como los nuevos avances tecnológicos, la visión de los transportistas y la relación entre proveedores y agencias.

Santander acogió al XVIII Congreso de Turismo UNAV, que organiza anualmente la Unión de Agencias de Viajes, y que en su edición de 2015 abordó aspectos tan fundamentales como los nuevos avances tecnológicos, la visión de los transportistas, la relación entre proveedores y agencias y el futuro de la relación entre mayoristas y minoristas.

El presidente de UNAV, José Luis Prieto, ha reconocido en el acto inaugural que "hoy tenemos un cliente con mayores y mejores conocimientos del mundo de los viajes, y cuyas exigencias de servicio son, sin duda, también mayores". "El cliente y su satisfacción por el servicio recibido es cosa de todos, por lo que la implicación del proveedor y de la agencia debe ser total", subraya.

Durante el primer panel de las jornadas de trabajo, centrado en el impacto de las nuevas tecnologías, el *Director General de Viajes Carrefour, Ignacio Sofer*, ha resaltado que "la distinción entre clientes de Internet y clientes de agencia tradicional está superada". "La diferencia la aportan los clientes interconectados, cada vez más a través del móvil, tanto en la fase de inspiración del viaje como en el proceso de compra", sostiene. En esta línea, indica que "el modelo de relación con el cliente ha cambiado radicalmente".





Contenido

LUFTHANSA P.1

IBERIA devolverá los avales P.2

UNAV LEGAL Y DEIUREM: Informan P.3

UNAV y FESYCO renuevan acuerdo P.3

Directiva Europea de Viajes Combinados P.4

Crecimiento del PIB P.5

Turismo de Cine y Televisión P.6

EL TURISMO ESTA DE LUTO

Ciertamente, los recientes asesinatos llevados a cabo en Túnez y otras ciudades, visten, inevitablemente, de luto al Turismo. Con mayúscula y en su acepción más universal.

No cabe hablar de motivación alguna, ni política ni religiosa, cuando se asesina a sangre fría y sin escrúpulo alguno, a un grupo de personas por la única razón de pertenecer a otra nacionalidad y estar disfrutando de las bonanzas de otro país.

Quienes enarbolan fantásticos argumentos para justificar, en cualquiera de sus formas, un atentado terrorista, no hacen sino colaborar al crecimiento de tan execrable fenómeno, auténtica tragedia de nuestro tiempo.

Si el fenómeno terrorista se dirige, además, contra un grupo de turistas, por el hecho de serlo, está, sin la menor duda, atentando contra toda la sociedad.

No existe otra industria, ni ideología, ni doctrina alguna que contribuya tanto al desarrollo de los pueblos como el Turismo. Al desarrollo económico, social e ideológico. En una palabra al bienestar de los pueblos. De todos los pueblos del mundo.

Desarrollo económico para los países receptores, pero también para los emisores. Desarrollo social, pues ningún otro movimiento es capaz de transmitir, de forma tan directa y eficaz, el intercambio de culturas entre todos los pueblos de la Tierra. Desarrollo ideológico, pues vana es la ideología al carecer de cultura.

Los españoles lo sabemos bien, pues fueron los ingresos por Turismo, allá por los años 60's, los que propiciaron pasar del sector primario a la industrialización. ¿Y qué decir de países como Egipto, Túnez, Marruecos, u otros tantos del próximo Oriente, donde se ha experimentado, década tras década, un crecimiento progresivo en sus PIB's?

¿Y qué significa el incremento del PIB de un país? Algo tan sencillo de comprender como son mejores escuelas, mejores hospitales, mejores infraestructuras, etc, etc.

Tan solo hago una llamada a la reflexión. Los países, receptores turísticos, azotados por el terrorismo experimentan, sin excepción, un retraso económico y por tanto, cultural.

Lo están viviendo los países del Magreb, pero también lo experimentó, allá por los 80's, una parte de España llamada Euzkadi.

Algunos, por cierto, aún hoy justifican esto último.

Las agencias europeas se movilizan para frenar la decisión unilateral de Lufthansa.

Oposición total al recargo por reserva en GDS.

Lufthansa quiere aplicar un recargo de 16 euros a las reservas realizadas por las agencias de viajes a través de GDS

El grupo aéreo aplicará a partir del 1 de septiembre un recargo de 16 euros a las reservas efectuadas a través de estos sistemas. La medida con la que pretende incrementar el margen de beneficio, "pondrá en desventaja a las agencias y al cliente final".

El sector de las agencias de viajes en España y Europa continúa con sus gestiones para frenar.

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) se ha sumado al caudal de críticas contra la decisión de Lufthansa, ya que en su opinión incrementará los costes y perjudicará "gravemente" a los consumidores.

CEAV añade en una nota que esta medida de Lufthansa, con efecto 1 de septiembre de este año, "limitará el derecho de los consumidores" a comparar tarifas y ofertas de las diferentes compañías aéreas.

La patronal de las agencias de viajes, tras reunirse con responsables de Lufthansa en España, ha rechazado

el uso del canal de distribución "LHAgent.com" como alternativa válida, pues en su opinión "no incluye" las tarifas "interline" ni permite la reemisión de billetes ni realizar 'rebookings'

Además de recurrir a tribunales nacionales de Competencia, como el español, ECTAA está trasladando esta problemática a los reguladores de la Competencia de la Unión Europea.

Amadeus lamenta que 'pondrá en desventaja a las agencias'.

A raíz del anuncio, el vicepresidente senior de distribución de Amadeus IT Group, Holger Taubmann, critica que el citado recargo "penaliza a los viajeros dependiendo del canal que utilicen para realizar sus reservas", obligando a los que acuden a las agencias "a pagar más por un mismo servicio". El directivo sostiene que "las agencias se verán forzadas a aceptar una nueva estrategia comercial mediante la cual tendrán que modificar la forma en que acceden al contenido específico de Lufthansa y aumentar el coste en tecnología, lo cual acabará probablemente siendo repercutido en el viajero". "Todo esto, en definitiva, pondrá en desventaja a las agencias de viajes y al cliente final", añade.



Logros de CEAV y sus Asociaciones P.1

XIV Feria de Turismo Interior Andalucía P.2

AENA oferta aparcamiento verano P.2

Informe a sus clientes P.3

Thyssen-Bornemisza - Vogue P.3

Calendario IFEMA 2016 - 2016 P.4

Carlos Garrido Consejero de UNAV P.5

Artículo de opinión P. 6

Stil Kommunikation-AB Public Relations P. 6

Avinor en la nube de AMADEUS P.7

Los últimos logros de CEAV y de sus Organizaciones se traducen en un aumento del número de asociados.

La Confederación representa al 70% de las agencias españolas y en términos de producción llega al 80%

Los recientes logros de las Asociaciones, especialmente en cuestiones relacionadas con IATA y las compañías aéreas, han propiciado un aumento de las solicitudes de adhesión de profesionales del Sector. La gerente de CEAV, Mercedes Tejero, estima que sus 17 Asociaciones miembros representan al 70% de las agencias de viajes, mientras que en términos de facturación "debemos estar cerca del 80%".

La gran labor desarrollada por CEAV y sus Asociaciones miembros, especialmente la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAIVE) y la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), ha provocado "un cambio de tendencia" en términos de participación de los profesionales del Sector. Si bien no se ha producido un gran aumento del nivel de afiliación, la evolución positiva de los últimos meses contrasta con el "claro descenso que se experimentó con la crisis económica, bien por cierre de empresas o por reducción de gastos.

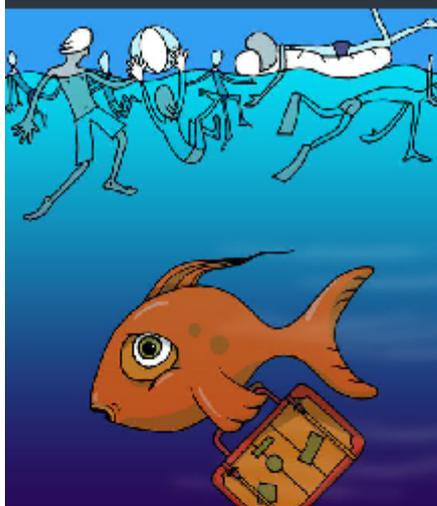
Entre los logros que han provocado el citado cambio de tendencia, la gerente de CEAV señala a los últimos acuerdos alcanzados con la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) y las compañías aéreas, los cuales han supuesto un claro desahogo para las empresas del Sector. Mención especial la devolución por parte de las aerolíneas de

los avales individuales a aquellas agencias que también los tengan depositados con IATA, medida que ha beneficiado a unas 900 empresas. Asimismo, también se ha logrado evitar el pago semanal obligatorio, forma de liquidación que impera en los mercados internacionales.

UNAV lamenta la 'desidia' de muchos profesionales

Por su parte, el *presidente de UNAV, José Luis Prieto*, considera que el aumento del nivel de asociados pasa por "concienciar a todos los empresarios y profesionales sobre la importancia del Asociacionismo. "Es fundamental que nos impliquemos en el trabajo asociativo en vez de pensar que otros van a hacer esta labor por nosotros", indica el responsable de la Asociación decana del Sector, que hace "un llamamiento a todos los agentes de viajes para que se integren con nosotros".

En cuanto a los factores que han provocado la disminución del número de asociados, *Prieto* explica que "la crisis ha precipitado al cierre a numerosas pymes, pero no creo que la no participación se deba a cuestiones económicas". "Más bien se trata de un serio problema de desidia y en la confianza de que otros harán el trabajo para el resto del colectivo", sentencia.



FELIZ VERANO



Contenido:

- Relación Globalia-Administración **P.1**
- Betania Patrimonio de la Humanidad **P.2**
- Fin de vacaciones = reclamaciones **P.3**
- ABREU ONLINE **P.3**
- Denuncias por delitos y estafas informáticas **P.4**
- Programa de Exposiciones, Museo del Prado **P.5**
- Destinos perdedores y ganadores de 2015 **P.6**
- Nuevas Incorporaciones: CLUB DE VACACIONES y NAUTALIA-GRUPO WAMOS **P.7**

UNAV sospecha de la relación Globalia-Administración.

José Luis Prieto ve ilógico que Halcón Viajes haya ganado la mayoría de los grandes contratos públicos y critica que los expedientes de Competencia a Globalia no hayan tenido efecto.

La adjudicación de los viajes del IMSERSO a Mundosenior sigue dando de qué hablar. El último en pronunciarse al respecto ha sido el presidente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), José Luis Prieto, para quien "la relación de Globalia con la Administración empieza a ser sospechosa".

"No acuso a nadie porque no tengo pruebas pero no parece lógico que hayan concedido en exclusiva a Globalia todos los viajes del Estado, el handling de AENA y ahora, de manera presuntamente irregular, los viajes del IMSERSO. Es un monopolio de demanda", señala el presidente de UNAV en declaraciones.

A José Luis Prieto le resulta extraño que la UTE formada por Halcón Viajes y Barceló (ahora B The Travel Brand) se adjudicara el concurso del IMSerso cuando "todo el mundo sabe que la oferta económica de Mundiplan era mejor que la de Mundosenior". Al dirigente de UNAV también le escama que la

decisión se hiciera pública "con dos meses de retraso".

El último contrato que ha ganado Halcón es de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, un órgano con el que Hidalgo tuvo sus más y sus menos a cuenta de la fallida compra de Orizonia, justo un día después la misma CNMC anuncia la apertura de un expediente sancionador por el IMSERSO. "Le adjudican un contrato y luego le sancionan.

No parece lógico", apunta José Luis Prieto quien critica que "Globalia no ha cumplido ninguna de las sanciones que Competencia le ha impuesto desde el año 2000 y aquí no pasa nada".



Artículo de Opinión

Por José Luis Méndez
Gerente UNAV



Quiero resaltar las amenazas constantes que recibimos de distintos frentes. Más que nunca necesitamos vuestra aportación como socios y los que no lo sois, planteáoslo para que, entre todos, sumar por la unificación que, a su vez es la fortaleza de la Asociación.

- IATA mantiene a LUFTHANSA como socio que, unilateralmente penaliza a los GDS obligando a las agencias a duplicar el trabajo que, en mi opinión personal, está menospreciando al canal de distribución de las agencias. Qué sentido tiene que siga siendo socio de IATA.
- El Tribunal de Defensa de la Competencia atemoriza la opinión del sector por sus espectaculares sanciones, las incorporaciones de las multinacionales que si se les permiten opiniones e implantar lo que les viene en gana.
- Los verdaderos perjudicados ante la total impasibilidad de la administración en el caso de adjudicación de IMSERSO, son los consumidores que, tenían su plan de viaje preparado, los Hoteles tenían la plantilla del personal contratada y que, tiene sus puestos de trabajo en el aire, los transportistas tenían previstas sus planes de ruta y trabajo y las agencias de viajes tienen que explicar a los clientes el porqué de este disparate.

Es lícito que empresas pugnen por adjudicarse un concurso, lo que no es recibo que la administración no cumpla con los criterios y plazas establecidas, debería haber tomado una decisión en tiempo y forma, para evitar no solo la mala imagen, si no el perjuicio económico para el sector turístico.

Afortunadamente Turoperadores, como Trotamundos, Club de Vacaciones, Turimar, Marsol, Transrutas, sin subvención alguna en colaboración con agencias de viajes, ha preparado algunos destinos para mayores con gran calidad y precios muy competitivos en los servicios ofrecidos.

Cuántas promesas y cuántas medallas se ponen los políticos a coste del turismo, ¿creéis normal que la ciudad de Madrid no tenga Consejería de Turismo?

Las asociaciones reclamamos más formación a las Administraciones, para crear y mantener trabajo. Necesitamos estar muy preparados y aplicar en nuestras empresas las mejores tecnologías y formación.

Por todo esto y muchas cosas más, necesitamos vuestro apoyo y que forméis parte de la Asociación UNAV.

Contenido:

Rentabilidad de las AA.VV.	P. 1
Costa Cruceiros lanza Costa Extra	P. 2
ILUNIÓN-ONCE estudio sobre Accesibilidad	P. 2
La documentación, responsabilidad de las AA.VV.	P. 3
Jordania lanza el "Jordan Pass"	P. 3
Agencias se sienten discriminadas por la CNMC	P. 4
Comunidad de Madrid sin Consejería de Turismo	P. 5
Administración turística en las CCAA	P. 5
Cifras de empleo e índice confianza del consumidor	P. 7
Formación turística, asignatura pendiente	P. 8
III Jornadas de Turismo e Industria Audiovisual	P. 9
Riesgos al centralizar el contrato de agencias del Estado	P.10
Agenda del Sector	P.11

La rentabilidad sigue siendo "la asignatura pendiente" de las agencias, según UNAV

José Luis Méndez cree que habría que cambiar el modelo actual del programa de viajes del IMSERSO.

El Imserso, un servicio complementario

La recuperación económica de las agencias de viajes evoluciona "muy lentamente" y la rentabilidad sigue siendo "la asignatura pendiente" de las minoristas. Explica el gerente de UNAV.

En referencia a la importancia de los viajes del Imserso en la cuenta de resultados de las agencias, Méndez ve este producto como "un servicio complementario" para las agencias dado que es "muy poco rentable", sobre todo "por la forma de comercialización de casi exclusividad, con criterios poco entendibles al sector".

Méndez admite que "parece que vemos la crisis por el retrovisor, pero a poca distancia", y aunque "es cierto que el emisor se está recuperando", lo hace "muy lentamente y seguimos las agencias de viajes teniendo la asignatura pendiente de la rentabilidad", matiza.

Cree que se debería cambiar el modelo actual y adoptar otro como el de la Comunidad de Madrid, que dispone de un programa de vacaciones para mayores de 55 años, sin subvención estatal, organizado en colaboración con las asociaciones y con una mejor comercialización.

Destaca el beneficio que representa la diversificación de los destinos que genera un aumento de demanda en el viaje, tanto nacional como extranjero.

Se trata de un programa que "ofrece un nivel de calidad muy superior, y aumentando la demanda año tras año, con un nivel de satisfacción altísimo", tanto por parte de las agencias como para del cliente.

Por ello, confiesa abiertamente su deseo de que de este 2015 sea "el año de la consolidación que se quedó en años anteriores a la crisis".

Sobre si el turismo español se ha beneficiado por la crisis en el Norte de África y Oriente Medio, el gerente de UNAV le resta importancia a esa coyuntura y defiende las fortalezas de la industria turística de nuestro país. "No hay que olvidar que somos el tercer país del mundo en número de visitantes y no es consecuencia de la inseguridad de los países del Norte de África y Oriente Próximo", señala.





Contenido:

Nueva Directiva Viajes Combinados P. 1
 Los viajes, un mercado sin límites P. 2
 Economía colaborativa P. 3
 Demasiadas o pocas AA.VV. en España P. 4
 ¿Viajar o no viajar? P. 5
 Dirigir clientes ONLINE a OFFLINE* P. 6
 MELIÁ PRO Travel Agent Portal P. 7
 Descubre Jordania con Google Maps P. 8
 Movimiento de viajeros y pernoctaciones P. 9
 Turismo de Negocio P.11
 Agenda del Sector P.12

SEMINARIO UNAV “NUEVA DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS”



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**.

El pasado día 26 de noviembre, **UNAV** organizó un seminario, en la sede de CEIM, salón *Max Mazin*, c/ Diego de León, 50 de Madrid. Con un gran éxito de asistencia, quedando fuera del mismo más de una veintena de personas interesadas en asistir al mismo.

Se trataron y explicaron:

- 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. Josep Garcia, responsable Correduría AON/TAEDS.
- Dª Mercedes Tejero, Gerente CEAV.
- D. José Luis Prieto, Presidente UNAV.
- D. José Luis Méndez, Gerente UNAV
- Dª Mª Dolores Serrano, responsable Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM



RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

ACUARELA
AR BUSINESS TRAVEL
ARENAS
ARISTA
ARIZONA
ATENEO
BARRAÑA
CAMPA
CATAI
CELLAR TASTINGS
CEMO
CENTURY INCOMING
CHARMED BY SPAIN
CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
CLUB DE VACACIONES
COLUMBIA
COSTA CRUCEROS
CRISTAL DE ROCA
CYBAS TURISMO
DESTINIA
DOLPHINS TRAVEL
EL CORTE INGLES
ESCORIAL
EUROPA MUNDO VACACIONES
EXCELENCIA
EXPERTRAVEL
FRONTIA
GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
GOLFSPAIN TOURS
GRUPO AIRMET
GRUPO CARREFOUR VIAJES
GRUPO STAR VIAJES
HAIMA EXPERIENCE
HÉLICE
HI TRAVEL
HIMALAYA
IAG7 VIAJES
ILUNIÓN VIAJES
INTERNACIONAL CARISMA
INTERNATIONAL ONLINE
INTERNATIONAL QUETZAL
JTB VIAJES SPAIN
KARISMA TOURS
KUONI GROUP TRAVEL
KUONI TOURS
KUTRIP
MADE FOR SPAIN
MAPA PLUS
MAPA TOURS
MARFA TRAVEL
MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
MILLAN TRAVEL
MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
MUCHOVIAJE
N.L. VIAJES
NAUTALIA
OLYMPIA MADRID
OMEGA PLUS
PANAVISIÓN
PEGASUS-PEGATUR
POLITOURS
POLVANI
PROVIAS
PRÓXIMO ORIENTE
PROYECTO EUROPA SERVICIOS TURÍSTICOS
RURALIA
RUSTICAE VIAJES
SAPPHIRE VIAJES
SELASI
SENDAS DE EUROPA SERVIVUELO
SET VIAJES
SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
SPACE TRAVEL
SURLAND
TAJO
TAKSEE MOBILITY
TIERRA VIVA
TRANSFRONTERAS
TRANSIBERICA
TRANSRUTAS
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
TURISMO Y PEREGRINACIONES
VIAJABIEN
VIAJES DOS
VIAJES REUNIDOS
VIAJES Y OCIO HITS
ZAFIRO
ZAMER

MIEMBROS ADHERIDOS

ABREUONLINE
AENA
AMADEUS ESPAÑA
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMATICA
CEFC (CENTRO ESTUDIOS FORMACION Y CALIDAD
E.P.C. TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
ENTERPRISE ATESA
IBERIA
INTERMUNDIAL SEGUROS
IRIS ASESORES INFORMATICOS
MELIA HOTELS INTERNATIONAL
MOVELIA
OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS
PIPELINE SOFTWARE 2000
TRAVELPORT
VIASEGUR

GRUPOS DE GESTIÓN

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

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 2014

En el año 2015 desde UNAV, se han realizado distintas actividades, para mejorar los problemas sectoriales y desde nuestro Congreso en Ávila, 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 Santander, entre los días del 23 y 26 de abril.

El POST-CONGRESO UNAV, un viaje profesional que nos permitió recorrer a lo largo de 11 días tres de las más brillantes joyas del Báltico, Vilnius, Riga y Tallin, además de conocer también Helsinki, la bonita capital finlandesa, de gran sabor escandinavo.

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.

y que 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 AAVV)

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.

PATRIMONIO NACIONAL - MUSEO PRADO y MUSEO TYSSSEN.

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)

CEAV- en defensa de los intereses sectoriales:

TAC: Quejas contra interpretaciones abusivas de IATA en diferentes temas, prácticamente todas con una decisión favorable a la Agencia de Viajes.

ECTAA- Se realizó tanto por parte de ECTAA en el ámbito de la Comisión Europea, como de CEAV ante la Dirección General de Seguros una gran presión para que no se modificase el régimen que permite a las Agencias de Viajes seguir vendiendo seguros turísticos, tal como lo habían venido haciendo hasta la fecha. Finalmente y gracias a estas gestiones se ha mantenido nuestra posición.

IVA- Desde CEAV se han mantenido continuas 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 tanto en la Comisión Negociadora como de la Paritaria de Convenio Colectivo de nuestro Sector, con los sindicatos SPV, UGT y CCOO.

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 la Nueva Directiva de Viajes Combinados.

CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2015

D. JOSE LUIS PRIETO OTERO

D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ

D^a ANA ROMERO MUÑOZ

D. JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO

D. FERNANDO SANCHEZ

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. JOSE LUIS GARCIA LOZANO

D. RAMÓN BUENDÍA PERONA

ADMINISTRACIÓN

LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ