

MEMORIA UNAV

2018

unav
unión de agencias de viajes

ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN	1
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS	3
* ESTADÍSTICAS WEB.....	4
* RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS	5
* VIAJES COMBINADOS – DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS.....	6
* RENFE.....	13
* VISADOS.....	16
* BREXIT	18
* RECLAMACIONES INCIDENCIA COMPAÑÍAS AÉREAS	19
* COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS.....	21
* LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS	25
* IBERIA	26
* NDC.....	26
* CONTRATO IBERIA.....	28
* IATA - APJC	29
* PCI DSS	30
* CUENTAS ANUALES IATA	33
* NEW GEN ISS INTRODUCCION	34
* MANUAL AGENTE DE VIAJES.....	36
* OTROS COMUNICADOS IATA.....	39
* SUSPENSIONES COMPAÑÍAS AÉREAS	40
* COMUNICADOS COMPAÑÍAS AÉREAS	42
* LA ALHAMBRA.....	58
* COMITÉ NACIONAL DEL TRANSPORTE CARRETERA.....	63
* SECRETARIA GENERAL DE TRANSPORTE	63
* SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO	64

*	ALIANZA IBERICA.....	65
*	CONTRATO CENTRALIZADO DE AA.VV. DEL ESTADO.....	68
* ACCIONES ASOCIATIVAS.....		71
*	CAMBIO NORMATIVO DE LOS AVALES	72
*	CEIM COMISIÓN DE TURISMO	73
*	FITUR.....	74
*	SEMINARIO UNAV – NUEVAS GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES	79
*	XXI CONGRESO UNAV	83
*	ASESORÍA JURÍDICA UNAV - DEIUREM	101
*	NEWSLETTER	104
*	ACTIVIDADES ASOCIATIVAS REALIZADAS EN 2018.....	119
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....		113
* CIERRE.....		114

PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio de 2018, 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 10% de media con referencia al 2017 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 12% 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 2019, así mismo se aumenta considerablemente las plazas como los tour operadores en dicho segmento, entendiendo que facilita a las agencias de viajes la motivación de otros productos de viaje teniendo un alto grado de satisfacción en los consumidores.

Las agencias receptoras, principalmente de costas, han tenido un crecimiento importante con respecto al año 2017, principalmente por el aumento de visitantes. Aun teniendo en cuenta como observación la gran cantidad de alojamientos turísticos ofertados y contratados ilegalmente, causando una bajada importante en la peticiones a través de las agencias de viajes, por dicho motivo resaltamos aun con estos inconvenientes es importante el crecimiento de dichos alojamientos a través de agencias de viajes.

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. Ofertando a las agencias la posibilidad de hacer los viajes a medida y no limitándose al prototipo estándar del viaje totalmente programado sin posibilidad de cambios en los destinos visitados, dando la posibilidad al cliente de poder aumentar o disminuir la estancia en determinadas zonas, por tal motivo entendemos que los TT.OO. están haciendo una gran labor.

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 billetajes, 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 2017, 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, resaltando también la gran petición y aumento no solo de los cruceros sino también de zonas del Caribe, Cuba y grandes viajes que en este sector han subido casi todos incluido el tema de los safaris y Sudáfrica, hacemos mención también a los viajes a medida que tanto valora los clientes en estos determinados viajes.

En general el sector en el 2018 la tendencia ha sido al alza por tal motivo entendemos que según las cifras y los datos ha sido muy positivos neutralizando la crisis de años anteriores y que posiblemente en el 2019 se consolide con cifras y datos de antes de la crisis.

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.

Asimismo en 2018 hemos vuelto a el Departamento Jurídico con asesores fiscales y principalmente letrado experto empresarial y en protección de datos, resaltando la gran labor de nuestra asesoría jurídica UNAV Legal DEIUREM.

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, CEAV y Cámara de Madrid, 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 2018 se han mandado 133 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.

Deseamos una estabilidad con mejores perspectivas para el 2019 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 Y ESTADÍSTICAS

A 31 de diciembre de 2018, el número total de Asociados, sucursales, Miembros Adheridos y Grupos de Gestión asciende a 1.382, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

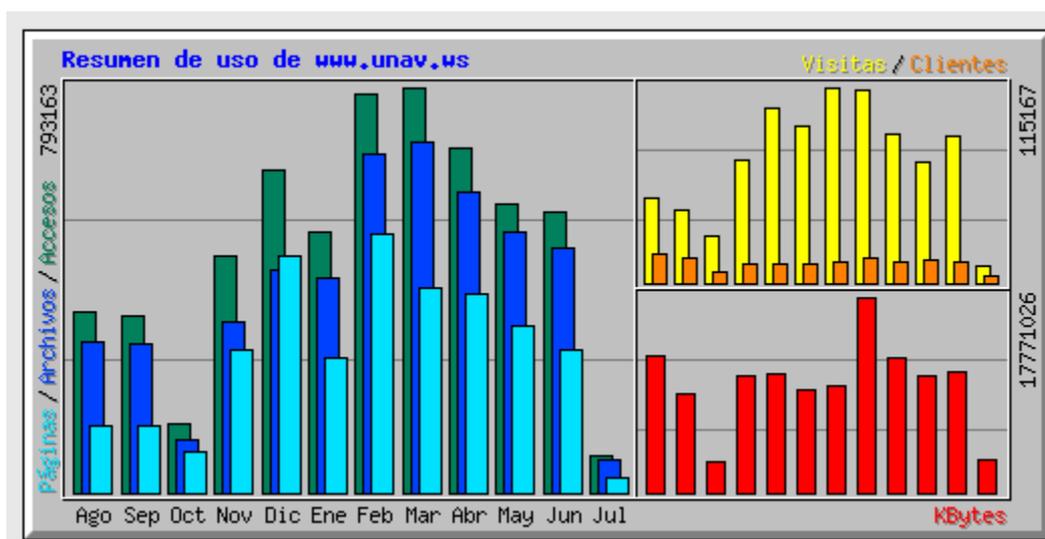
Agencias de Viajes socios independientes	6
Adheridos	5

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	9
Adheridos	4

Estadísticas WEB UNAV

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2018	20405	14107	14980	3319	11270	10.35 GB	102917	464402	437324	632580
Nov 2018	15465	11191	9369	2416	11617	10.07 GB	72492	281089	335748	463968
Oct 2018	4396	3356	2606	887	6177	2.6 GB	27520	80811	104064	136277
Sep 2018	11520	9672	4404	1440	14547	8.51 GB	43200	132133	290168	345609
Ago 2018	11394	9576	4163	1605	17517	11.91 GB	49761	129080	296874	353237
Jul 2018	10998	9612	3854	1473	14787	10.21 GB	45673	119484	297978	340965
Jun 2018	16896	13817	6200	1853	16652	10.22 GB	55599	186012	414510	506887
May 2018	13782	11887	4208	1571	17627	13.54 GB	48720	130465	368519	427242
Abr 2018	13842	11622	4950	1598	16896	12.61 GB	47951	148503	348685	415266
Mar 2018	14956	10956	6434	1713	18998	12.12 GB	53132	199455	339657	463649
Feb 2018	11468	9661	4382	1483	15647	10.46 GB	41527	122708	270515	321126
Ene 2018	10978	9255	4206	1351	15293	9.03 GB	41910	130387	286913	340340
Totales						121.63	630402	2124529	3790955	4747146



RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

ÁREAS DE ACTUACIÓN

VIAJES COMBINADOS - DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS

Observaciones realizadas por CEAV al del Anteproyecto de Ley y posteriormente al proyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el mes de marzo CEAV presentaba las siguientes alegaciones:

En primer lugar, debemos manifestar como ALEGACIÓN PRINCIPAL que el artículo 164 del Anteproyecto de Ley se prevé una transposición totalmente contraria al artículo 17 de la Directiva 2015/2023 de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, dado que se solicita además de la garantía de insolvencia financiera, una garantía que cubra los incumplimientos contractuales del viaje combinado. El artículo 4 de la Directiva, relativo al Nivel de Armonización, igualmente establece que, “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”.

Desde CEAV solicitamos que se exija únicamente la garantía de insolvencia de viajes combinados.

Desde CEAV solicitamos que, además de la eliminación de la exigencia de una garantía adicional que cubra los incumplimientos de contrato, se elimine el apartado 164.6 del Anteproyecto de Ley, en el que se delimita a qué obligaciones quedaría afecta dicha garantía adicional.

En caso que finalmente se apruebe el texto del art. 164, tal y como aparece en el anteproyecto, la Confederación ejercerá las vías jurídicas necesarias para denunciar a España por infracción del Derecho Comunitario ante la Comisión Europea; igualmente tenemos la intención de trasladar esta observación a todas las Comunidades Autónomas, ya que también son responsables de la correcta transposición de la Directiva

SEGUNDA.- En el apartado Uno del Anteproyecto de Ley se incluye la modificación del artículo 93 g) del Real Decreto Legislativo 1/2007 para establecer que en los contratos de viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinadas, que están exentos de la regulación de ventas a distancia y de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, sí se les aplicará lo dispuesto en los artículos 98.2 y 6 de dicha norma, así como el capítulo III, relativo al derecho de desistimiento, para aquellos contratos formalizados fuera de establecimiento mercantil.

Desde CEAV solicitamos la eliminación de dicho apartado Uno.

TERCERA.- Asimismo, en el artículo 150.2 b) del citado Anteproyecto de Ley se prevé como exclusión del ámbito de aplicación de la normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados a “los viajes combinados que se ofrezcan u los servicios de

viajes vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros.”

Desde CEAV se solicita la eliminación de dicha exclusión.

CUARTA.- En el artículo 151.1 e) del Anteproyecto de Ley se introduce la definición de los servicios de viaje vinculados.

En concreto, en el apartado 1º de dicho artículo se define la modalidad de servicios de viaje vinculado consistente en los casos en los que un empresario facilita: “con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros.”

Consideramos que, en la práctica, no siempre será fácil delimitar cuando nos encontramos ante un servicio de viaje vinculado o ante un viaje combinado, por lo que se solicita desde CEAV que se introduzcan junto con la transposición unas líneas interpretativas de dichos escenarios.

QUINTA.- Asimismo, en el artículo 151.1 k) del Anteproyecto de Ley se introduce la definición de “falta de conformidad” como: “la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.”

Para lograr una mayor seguridad jurídica y teniendo en cuenta que el incumplimiento o incumplimiento defectuoso sólo puede ir referido a lo dispuesto en el contrato de viaje combinado formalizado en cada caso por un consumidor, desde CEAV solicitamos que se amplíe dicha definición para que quede redactada del siguiente modo:

“la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en el contrato.”

Igualmente se solicita que en el artículo 155.2.e) del Anteproyecto de Ley, así como en los apartados 1, 3 y 4 del artículo 161 de dicho Anteproyecto, se delimite que la falta de conformidad debe serlo en todo caso en relación con “lo establecido en el contrato”.

SEXTA.- Igualmente en el artículo 153.1 f) del Anteproyecto de Ley se prevé que como información precontractual se debe facilitar a los viajeros: “información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el país de destino.”

En relación con lo anterior, CEAV solicitaba que se acote dicha obligación de información a los viajeros nacionales de los Estados Miembros de la Unión Europea, en los mismos términos que actualmente se prevé en el artículo 152.1 e) del Real Decreto Legislativo 1/2007.

SEPTIMA.- En el artículo 153.1 h) del Anteproyecto de Ley se indica que se debe facilitar a los viajeros como información precontractual: “información sobre la posibilidad o la obligación de suscribir un seguro que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.” Este artículo hace una transposición literal de lo establecido en la Directiva, la cual establece en el artículo 5.1.h) la obligación de informar sobre un seguro “facultativo u obligatorio”, dejando margen a los Estados miembros para que definan en su normativa nacional de transposición, si estos seguros tienen que tener carácter facultativo u obligatorio.

Por parte de CEAV, consideramos que teniendo en cuenta los riesgos personales de anulación del viaje antes de la salida, así como todos los riesgos que puedan sobrevenir una vez iniciado el viaje, es fundamental que todos los viajeros que contraten viajes combinados contraten seguros de anulación y asistencia en viaje.

Desde CEAV solicitamos que se modifique la redacción, de tal manera que se indique únicamente que se debe informar sobre la obligación de suscribir un seguro de anulación y asistencia en viaje, eliminando la posibilidad de que los seguros sean facultativos.

OCTAVA.- En el artículo 159.3 b) del Anteproyecto de Ley se establece que la agencia deberá comunicar la modificación sustancial de algunas de las características principales del contrato, indicando un plazo razonable en el que el viajero pueda trasladar su elección entre la aceptación de la modificación o la resolución del contrato sin penalización.

Desde CEAV solicitamos que en lugar de hacerse referencia “a un plazo razonable”, que faculta a los Estados Miembros a establecer qué se considera razonable, se determine que el plazo sea de 3 días, tal y como actualmente se prevé en el artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007 y ha funcionado adecuadamente hasta la actualidad.

NOVENA.- Asimismo, en el artículo 159.5 del Anteproyecto de Ley, en aquellos casos en los que el viajero opte por la resolución del contrato ante una modificación sustancial del viaje, se efectúa una remisión a lo dispuesto en el artículo 162.2, 3, 4 y 5 de dicho Anteproyecto.

En concreto, en el artículo 162.2 se prevé el derecho a recibir “una indemnización adecuada”.

Teniendo en cuenta que el término “adecuada” es un concepto jurídico ambiguo e indeterminado, entendemos que dicho término faculta a los Estados Miembros a disponer de margen de maniobra para regular su cuantificación.

A tal efecto, desde CEAV solicitamos que se establezca que en aquellos casos de modificación sustancial del viaje en los que el viajero opte por la resolución sin penalización, la indemnización a pagar por la agencia organizadora sea aquella prevista en la actual versión del artículo 159.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

DÉCIMA.- En el artículo 160.3 del Anteproyecto de Ley se prevé que en los casos de cancelación del viaje, por causa no imputable al viajero, el consumidor tiene derecho a compensación, pero la misma no se concreta.

Desde CEAV entendemos que al establecerse un derecho de compensación genérico, ello da margen de maniobra a cada Estado Miembro para poder regularlo con mayor detalle y a tal efecto solicitamos que también, para este supuesto, se establezca la compensación en los términos previstos en la actual versión del artículo 159.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

UNDÉCIMA.- En el artículo 160.5 del Anteproyecto de Ley se prevé el derecho de desistimiento del consumidor, sin justificación, en el plazo de 14 días desde la formalización del contrato en el caso de viajes contratados fuera del establecimiento mercantil.

Al respecto cabe señalar que en el artículo 12.5 de la Directiva en ningún caso se exige a los Estados Miembros que introduzcan dicho derecho y únicamente se prevé una facultad de cada Estado Miembro a tal efecto.

En este sentido, cabe señalar que resulta excesivamente oneroso para las agencias de viajes asumir el derecho de desistimiento de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, teniendo en cuenta que los proveedores de los distintos servicios de viaje que conforman un viaje combinado, no quedan en ningún caso obligados a devolución alguna y, en general, desde el momento de la formalización del viaje, ya se incurren en gastos de anulación, especialmente en lo referente a los servicios de transporte.

DUODÉCIMA.- En los artículos 158 a 162 del Anteproyecto de Ley se establece una responsabilidad solidaria para las agencias de viajes vendedoras y organizadoras del

viaje, haciéndose alusión en todo momento que todas las obligaciones previstas en los mismos atañen al organizador y, en su caso, al minorista.

Desde CEAV solicitamos la modificación de todos dichos artículos para incluir una responsabilidad por ámbito de gestión y, por lo tanto, para responsabilizar de tales obligaciones únicamente al organizador.

Por ello, desde CEAV solicitamos que se establezca una responsabilidad del minorista y del organizador en función del ámbito de gestión.

DECIMOTERCERA- Por último, en el artículo 165 bis apartado 2 del Anteproyecto de Ley, desde CEAV solicitamos que se incluya la acotación prevista en el artículo 19 de la Directiva, de la aplicación “mutatis mutandi” de lo dispuesto en el artículo 164.2 al 5 y en el artículo 165.

En el mes de abril y con motivo de Proyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, CEAV formulaba las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- En primer lugar, debemos manifestar como ALEGACIÓN PRINCIPAL que el artículo 165 del Proyecto de Ley se prevé una transposición **totalmente contraria** al artículo 17 de la Directiva 2015/2023 de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, dado que se solicita además de la garantía de insolvencia financiera, una garantía que “responderá, con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado”. El artículo 4 de la Directiva, relativo al Nivel de Armonización, igualmente establece que, “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”.

Desde CEAV solicitamos que se exija únicamente la garantía de insolvencia de viajes combinados.

En caso que finalmente se apruebe el texto del art. 165, tal y como aparece en el Proyecto, esta Confederación se ejercerán las vías jurídicas necesarias para denunciar a España por infracción del Derecho Comunitario ante la Comisión Europea; igualmente tenemos la intención de trasladar esta observación a todas las Comunidades Autónomas, ya que también son responsables de la correcta transposición de la Directiva.

SEGUNDA.- En el artículo 164 del Proyecto de Ley, se define en exceso el inicio y el cálculo de la garantía por quiebra en insolvencia, cuando la Directiva no entra en tanto detalle, debiendo ser cada Comunidad Autónoma la que lo establezca en su Territorio.

TERCERA.- En el apartado Uno del Proyecto de Ley se incluye la modificación del artículo 93 g) del Real Decreto Legislativo 1/2007 para establecer que en los contratos de viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinadas, que están exentos de la regulación de ventas a distancia y de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, sí se les aplicará lo dispuesto en los artículos 98.2 y 6 de dicha norma. Además, el derecho de desistimiento, para aquellos contratos formalizados.

Desde CEAV solicitamos la eliminación de dicho apartado Uno.

CUARTA.- Asimismo, en el artículo 150.2 b) del citado Proyecto de Ley se prevé como exclusión del ámbito de aplicación de la normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados a “los viajes combinados que se ofrezcan u los servicios de viajes vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros.”

Desde CEAV se solicita la eliminación de dicha exclusión.

QUINTA.- En el artículo 151.1 e) del Proyecto de Ley se introduce la definición de los servicios de viaje vinculados.

En concreto, en el apartado 1º de dicho apartado se define la modalidad de servicios de viaje vinculado consistente en los casos en los que un empresario facilita: *“con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros.”*

SEXTA.- Asimismo, en el artículo 151.1 k) del Proyecto de Ley se introduce la definición de “falta de conformidad” como: *“la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.”*

Para lograr una mayor seguridad jurídica y teniendo en cuenta que el incumplimiento o incumplimiento defectuoso sólo puede ir referido a lo dispuesto en el contrato de viaje combinado formalizado en cada caso por un consumidor, desde CEAV solicitamos que se amplíe dicha definición para que quede redactada del siguiente modo:

“la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en el contrato.”

Igualmente se solicítase en el artículo 155.2.e) del Proyecto de Ley, así como en los apartados 1, 3 y 4 del artículo 161 de dicho Proyecto, se delimite que la falta de conformidad debe serlo en todo caso en relación con “lo establecido en el contrato”.

SEPTIMA.- Igualmente en el artículo 153.1 f) del Proyecto de Ley se prevé que como información precontractual se debe facilitar a los viajeros: *“información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y estancia en el país de destino.”*

En relación con lo anterior, desde CEAV solicitamos que se acote dicha obligación de información a los viajeros nacionales de los Estados Miembros de la Unión Europea, en los mismos términos que actualmente se prevé en el artículo 152.1 e) del Real Decreto Legislativo 1/2007.

OCTAVA.- En el artículo 153.1 h) del Proyecto de Ley se indica que se debe facilitar a los viajeros como información precontractual: *“información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.”* El artículo 5.1.h de la Directiva establece la obligación de informar sobre un seguro “facultativo u obligatorio”, dejando margen a los Estados Miembros para que definan en su normativa nacional de transposición, si estos seguros tienen que tener carácter facultativo u obligatorio.

Por ello, desde CEAV solicitamos que se modifique la redacción, de tal manera que se indique únicamente que se debe informar sobre la obligación de suscribir un seguro de anulación y asistencia en viaje, eliminando la posibilidad de que los seguros sean facultativos.

NOVENA.- En el artículo 159.3 b) del Proyecto de Ley se establece que la agencia deberá comunicar la modificación sustancial de algunas de las características principales del contrato, indicando un plazo razonable en el que el viajero pueda trasladar su elección entre la aceptación de la modificación o la resolución del contrato sin penalización.

Desde CEAV solicitamos que en lugar de hacerse referencia “a un plazo razonable”, que faculta a los Estados Miembros a establecer qué se considera razonable, se determine que el plazo sea de 3 días, tal y como actualmente se prevé en el artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

DECIMA.- Asimismo, en el artículo 159.5 del Proyecto de Ley, en aquellos casos en los que el viajero opte por la resolución del contrato ante una modificación sustancial del viaje, antes del inicio del viaje y sin pago de penalización se efectúa una remisión a lo dispuesto en el artículo 162.2, 3, 4 y 5 de dicho Proyecto.

En concreto, en el artículo 162.2 se prevé el derecho a recibir “una indemnización adecuada”.

A tal efecto, desde CEAV solicitamos que se establezca que en aquellos casos de modificación sustancial del viaje en los que el viajero opte por la resolución sin penalización, la indemnización a pagar por la agencia organizadora sea aquella prevista en la actual versión del artículo 159.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

UNDÉCIMA.- En el artículo 160.3 del Proyecto de Ley se prevé que en los casos de cancelación del viaje, por causa no imputable al viajero, el consumidor tiene derecho a compensación, pero la misma no se concreta.

Desde CEAV entendemos que al establecerse un derecho de compensación genérico, ello da margen de maniobra a cada Estado Miembro para poder regularlo con mayor detalle y a tal efecto solicitamos que también, para este supuesto, se establezca la compensación en los términos previstos en la actual versión del artículo 159.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

DUODÉCIMA.- En el artículo 160.5 del Proyecto de Ley se prevé el derecho de desistimiento del consumidor, sin justificación, en el plazo de 14 días desde la formalización del contrato en el caso de viajes contratados fuera del establecimiento mercantil, SIN NECESIDAD DE JUSTIFICACIÓN.

DECIMOTERCERO.- En los artículos 158 a 162 del Proyecto de Ley se establece una responsabilidad solidaria para las agencias de viajes vendedoras y organizadoras del viaje, haciéndose alusión en todo momento que todas las obligaciones previstas en los mismos atañen al organizador y, en su caso, al minorista.

Desde CEAV solicitamos la modificación de todos dichos artículos para incluir una responsabilidad por ámbito de gestión y, por lo tanto, para responsabilizar de tales obligaciones únicamente al organizador.

Por ello, desde CEAV solicitamos que se establezca una responsabilidad del minorista y del organizador en función del ámbito de gestión.

DECIMOCUARTA- Por otro lado, desde CEAV solicitamos que se incluya la acotación prevista en el artículo 19 de la Directiva, de la aplicación “mutatis mutandi” de lo dispuesto en el artículo 164.2 al 5 y en el artículo 165.

DECIMOQUINTA.- Dado el gran retraso con que el Gobierno Español está tramitando esta normativa, ya que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva debían estar adoptadas y publicadas, a más tardar el 1 de enero de 2018, para poder empezar su aplicación el día 1 de julio de 2018, desde CEAV se solicita, por último, que se conceda un plazo de seis meses para su entrada en vigor, a contar desde su publicación en los Boletines Oficiales de las distintas Comunidades Autónomas.

El 4 de mayo y mediante la publicación de una NP CEAV trasladaba a las agencias su oposición a varias enmiendas presentada por la CEOE a la Directiva de viajes.

CEAV se opone a varias enmiendas presentadas por la CEOE a la Directiva de Viajes Combinados

En concreto, en lo que se refiere a la enmienda 14 en la que la CEOE no solicita la eliminación de la doble garantía solicitada a las agencias sino un reparto de las mismas según responsabilidades entre mayoristas y minoristas

Además, en su enmienda 16 excluyen de la obligación de constituir la garantía de quiebra o insolvencia en los viajes vinculados a compañías aéreas, argumentando que ya están obligadas por el Reglamento UE 261, cuando en realidad solo regula situaciones de overbooking, retrasos o cancelaciones

Desde CEAV se entiende que esta solicitud no sólo es perjudicial para el consumidor sino que además es contraria a la nueva Directiva cuyo principal objetivo es regular los servicios de viajes vinculados para cubrir todas estas situaciones

Madrid, 4 de mayo de 2018. La Confederación Española de Agencias de Viajes se opone parcialmente a las enmiendas presentadas por el Consejo de Turismo de la

CEOE, del que también forma parte FETAVE, al proyecto de transposición de la Directiva de Viajes Combinados, al considerarlas contrarias al objetivo de la norma y potencialmente perjudiciales para los propios consumidores.

Así, una de las principales reivindicaciones de CEAV en torno a la transposición de la Directiva de Viajes Combinados ha sido, desde el primer momento, la eliminación de la doble garantía para las agencias de viajes, la de insolvencia y la de correcta prestación del servicio. Por el contrario, la CEOE y FETAVE, en sus enmiendas no sólo no solicitan su supresión total, sino que únicamente en el apartado 14 proponen un reparto de responsabilidades entre mayoristas y minoristas ya que, igualmente solicitan eliminar la Responsabilidad Solidaria entre ambas, petición que si apoya CEAV y que viene solicitando durante todo el proceso legislativo de este texto.

Además, desde la Confederación Española de Agencias de Viajes se entiende que el propósito principal de la Directiva de Viajes Combinados es la de proteger al consumidor frente a todas las situaciones posibles y garantizar sus derechos incluso frente a posibles quiebras de las compañías aéreas, que son las que realmente han afectado a los consumidores de forma masiva, como por ejemplo ocurrió en las quiebras de SPANAIR, AIRCOMET, AIRMADRID, CONVIASA, AIRBERLIN, MONARCH y un largo etcétera.

Por este motivo, para Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, “no se entiende que en su enmienda 16 la CEOE, y sobre todo FETAVE, excluya de la obligación de constituir la garantía de quiebra o insolvencia en los viajes vinculados a las líneas aéreas”. En su argumentación la Confederación Española de Organizaciones Empresariales argumenta que ya están obligadas por el Reglamento UE 261 cuando, en realidad, esta norma sólo hace referencia a casos de overbooking, retrasos o cancelaciones de vuelos. “Una idea contraria al espíritu con el que surgió la Directiva de Viajes Combinados que, además, pone en riesgo los derechos de los consumidores”, añade Mercedes Tejero.

Finalmente, y a pesar de todos nuestros esfuerzos ante Consumo, Turismo, Grupos Parlamentarios, Consejo de Estado, etc..., el día 27 de diciembre se publicó el Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, cuyo Título II regula esta última normativa, que entró en vigor al día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», es decir el día 28 de diciembre de 2018.

Los puntos más importantes a los que habíamos objetado en el Proyecto de Ley se han mantenido, como son la responsabilidad solidaria (art.161) y la obligación de tener una garantía adicional para la prestación de servicios (art.165).

Garantías agencias de viajes.

Se han publicado los Decretos de Galicia, Extremadura, Andalucía, Canarias y Castilla la Mancha.

RENFE

Durante 2018, y con el fin de mantener informadas a nuestras asociaciones, hemos remitido aquellos comunicados de Renfe que hemos considerado de interés para ellas.

HUELGAS 2018

Con motivo de la convocatoria de huelga del Semaf, para el mes de marzo, y su posterior desconvocatoria CEAV remitió ambas circulares.

Posteriormente, se produjo una nueva convocatoria de huelga general para el 8 de marzo convocada por los diferentes sindicatos de Renfe, que dio lugar al envío de 3 circulares con la actualización de la información facilitada por la compañía.

Tras las nuevas convocatorias de huelga en Francia, para el mes de marzo y abril, CEAV remitió 9 circulares informando y actualizando la afectación de la misma.

Se produjeron nuevas convocatorias de huelga en los ferrocarriles franceses para el mes de mayo y junio que dio lugar al envío de 6 nuevas circulares.

Con motivo de la nueva convocatoria para el 27 de julio de 2018, se remitió toda la información facilitada por la compañía, en cuanto a medidas y afectación.

Hubo una nueva convocatoria del sindicato SFF-CGT en el Grupo Renfe Operadora el 31 de octubre

En el mes de diciembre fueron convocadas en Renfe, huelgas para el 14, 21 y 28 de diciembre y de las que CEAV, remitió puntualmente toda la información.

DISPOSICIÓN ADICIONAL 4ª REGLAMENTO DE FACTURACIÓN

CEAV mantuvo el 14 de marzo reunión con RENFE a los únicos efectos de comprobar su adaptación a lo establecido en la ampliada Disposición Adicional 4ª del Reglamento de Facturación, ya que esta normativa era obligatoria desde el 1 de enero de 2018.

A partir de dicha fecha, las Agencias de Viajes, en aquellas operaciones en las que intervienen como mediadores en nombre y por cuenta ajena, estarían obligadas a emitir facturas a sus clientes (tanto empresas como particulares), siempre que éstos se lo soliciten, en el caso de RENFE por el transporte de viajeros.

RENFE transmitía que su principal preocupación era la posibilidad de duplicar facturas, así como los cambios o anulaciones realizados en Estaciones, ya que éstos últimos no constan en las liquidaciones mensuales de las Agencias.

En relación al primer punto, a la posible duplicidad de facturas, planteó que aquellos clientes que les soliciten la no emisión de facturas al trabajar con Agencias de Viajes, no tendrán ningún tipo de facturas, ni de lo que compra a través de su agencia, ni de lo que le compra de forma directa. La opinión de CEAV con respecto a este punto, es que RENFE debería facturar aquellos servicios que la empresa cliente le solicite facturar.

En cuanto al segundo tema, los cambios o anulaciones realizados en Estaciones, RENFE veía complicado el poder disponer de los desarrollos técnicos necesarios para poder incluirlos en las liquidaciones mensuales de las Agencias, a lo que CEAV les insistió que son necesarios para poder conciliar todos los datos de sus clientes.

Por ello, CEAV solicitaba a RENFE que, a la mayor brevedad posible, implementase los desarrollos técnicos para incluir en las liquidaciones de las Agencias aquellos cambios o anulaciones que los clientes de las Agencias de viajes realicen en las Estaciones.

E 8 de octubre tenía lugar reunión con Renfe, con la asistencia de D. Francisco Cañamero, Dña. Maribel Arroyo, D. Juan Carlos Ugalde, Dep. Financiero Dep. Desarrollo y por parte de CEAV de D. Carlos Garrido, D. Ana Romero, D. José Luis Méndez, Dña. Mercedes Tejero.. y en la que se trataron los siguientes temas:

Como cuestión previa a la reunión, el Sr. Cañamero nos informa de la situación del Sector Ferroviario, donde el principal proyecto es la liberalización que está prevista se inicie en el año 2020. En este año, subirán la oferta ya que dispondrán de más trenes y que además serán más grandes.

Para RENFE es importante ir captando cuota de mercado del tráfico del vehículo particular, ya que la Compañía ya tiene un 63% de cuota en transporte nacional, y que únicamente le afecta el puente aéreo Madrid Barcelona. También destaca la puesta en marcha del AVE en Granada y Murcia para primeros del 2019 y mejoras de conexión en cercanías en la zona de Córdoba, Valencia y Alicante. A más largo plazo proyectan el Ave hasta Portugal.

El canal de Agencias ha incrementado sus ventas en más de un 3% con respecto al año 2017.

- Estado de la adaptación a la Disposición Adicional 4ª del Reglamento de facturación. El responsable del Departamento Financiero nos informó que desde el mes de septiembre ya es posible no facturar solo la parte que vende la agencia a aquellas empresas que así lo soliciten. Nos informan tienen previsto enviar una Circular al respecto.
- Tarifas Pyme.
D. Carlos Garrido plantea la petición a RENFE de replantearse el límite de 50.000€ como producción mínima para tener acceso a tarifas de empresa, ya que está desequilibrado y solo es alcanzable para grandes agencias, y RENFE debería tener en cuenta a Agencias que están especializadas en corporate.
- RENFE señala que están trabajando en crear un área nueva de tarifas para pymes y autónomos, viendo que no sólo es una cuestión de precio, sino de darles un valor añadido, principalmente a través de un programa de fidelización. Está prevista su implementación para junio de 2019.
- Condiciones comerciales para el 2019. Señalan que van a mantener el acuerdo prácticamente en su totalidad, salvo para meter alguna sobrecomisión para las nuevas rutas para dinamizarlas.
- Pagos con tarjetas de crédito y problemas con la página Web de RENFE.

Se vuelve a plantear los problemas con los cambios y devoluciones cuando el pago se ha realizado con tarjeta y se quiere hacer algún cambio en la estación. RENFE vuelve a reiterar que su sistema informático tiene limitaciones y que no acepta doble forma de pago. No obstante, nos piden les enviemos un resumen de los principales fallos.

El Sr. Cañamero nos informa que llevan trabajando más de un año en el desarrollo de un nuevo proyecto que reestructure todo el sistema. Están preparando la fase de licitación que les llevará más de dos años, para cerrar un contrato de 10-12 años de duración. CEAV les solicita tengan en cuenta a las agencias para el desarrollo de este proyecto

Por último se plantea la posibilidad de que se permita pagar las liquidaciones con la tarjeta de las agencias. Se entra en debate, solicitándonos RENFE que les hagamos una propuesta concreta para que la Dirección Financiera la pueda valorar.

Servicio de venta telefónica de billetes de RENFE.

Señalan que es una venta telefónica con entrega a domicilio que paga el cliente, y que está muy enfocada al segmento senior. CEAV no lo ve sentido y cree que está en competencia con el canal de agencias.

Retrasos en las liquidaciones como el del mes pasado, (llegó la liquidación el día 09/09/18) a las agencias con mayor facturación: les genera problemas con el SII. En septiembre hubo un problema técnico que esperan no se vuelva a repetir; no obstante CEAV les solicita que se amplíe el plazo de pago cuando las liquidaciones se retrasen para poder conciliar los billetes.

Incidencia en los Billetes con Origen/Destino Francia, ya que la numeración de la liquidación no coincide con la que se descargan los comerciales de la bolsa (lo cual supone buscarlos uno a uno por fechas y destino). Nos contestaron que esta incidencia ya estaba solucionada en el mes de septiembre.

Otros temas:

En cuanto al EVA, nos informan que con el cambio de Gobierno se ha parado totalmente este proyecto.

La conexión del Ave con el Aeropuerto de Madrid Barajas no lo ven factible a medio plazo.

Se plantea la diferente disponibilidad según se compre en su web o por la agencia, señalando RENFE que no es posible y que les traslademos cualquier incidencia al respecto.

Se les plantea la necesidad de habilitar un parking de autobuses en la Estación de Atocha, así como el tema de equipajes cuando se venden grupos.

VISADOS

El 28 de mayo tenía lugar reunión de CEAV con el Director General Turespaña

Reunión que tuvo el siguiente orden del día

1. Informe de la Dirección General de Turespaña
2. Informe de la Dirección General de Españoles en el Exterior y de Asuntos Consulares y Migratorios
3. Intervenciones del Sector Turístico
4. Agilización de la concesión de visados, en especial en Rusia y China

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACION

Ceav, dispone en su web www.ceav.info, de un enlace a las web del Ministerio, donde se puede consultar toda la información necesaria para viajar seguro al extranjero

De la que se puede obtener todo tipo de información para viajar al extranjero con total seguridad.



¿Qué debo hacer antes de viajar al extranjero?

La mejor manera de viajar seguro es preparar el viaje con la suficiente

antelación. Sea cual sea el motivo de tu desplazamiento al extranjero, informarse previamente es fundamental para evitar problemas e, incluso, situaciones de emergencia.



¿Qué debo hacer durante el viaje al extranjero?

Lo más importante para evitar problemas durante tu viaje es el respeto: respeta el país y a la población local, así como su legislación y sus costumbres. En muchos países están gravemente penados tanto el tráfico como el consumo y la posesión de sustancias estupefacientes



Inscríbete en el Registro de Viajeros
El Registro de Viajeros del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación permite que consten todos tus datos personales y los de tu viaje para que, con las garantías de confidencialidad necesarias, estés localizable en caso de emergencia grave.



[Recomendaciones de viaje](#)
[Tu embajada puede ayudarte](#)
[Viaja seguro, viaja informado](#)

BREXIT

En el mes de diciembre, remitíamos comunicado recibido de la Subdirectora General de la Subdirección General de Política Comercial de la Unión Europea, en el que informaban de anuncio de la Comisión Europea de la puesta en marcha del Plan de Acción de Contingencia para el caso de “no acuerdo”.

Como consecuencia de la **salida del Reino Unido de la Unión Europea (UE) el día 30 de marzo de 2019** y el hecho de que todavía no se ha producido la ratificación del Acuerdo de Retirada por parte de Reino Unido, el pasado 19 de diciembre, la Comisión Europea anunció la **puesta en marcha del Plan de Acción de Contingencia para el caso de “no acuerdo”**. En la comunicación de la Comisión se recoge un conjunto de 14 medidas dirigidas a los sectores donde se considera que la **falta de un acuerdo** puede causar mayor disrupción.

Las principales propuestas se centran en las siguientes áreas:

- **Ciudadanos:**
 - Propuesta legislativa para eximir a los ciudadanos británicos de los requisitos de visado, siempre que exista reciprocidad con el Reino Unido.
 - Inicio de trabajos de coordinación en materia de seguridad social con los Estados Miembros.
- **Regulación específica de sectores:**
 - **Servicios Financieros:** medidas de garantía para la no interrupción en la compensación central de derivados, servicios de depositarios centrales para los operadores de la UE y la novación de ciertos contratos de derivados extrabursátiles.
 - **Transporte Aéreo:** medidas de contingencia con el objetivo de evitar la interrupción del tráfico aéreo entre la UE y Reino Unido.
 - **Transporte por Carretera:** establecimiento de un acceso temporal a los operadores de transporte por carretera con licencia de Reino Unido para transporte de mercancías en el territorio comunitario.
 - **Aduanas y Exportación de Bienes:** Inclusión de ciertas medidas de carácter técnico (incluyendo autorización comercio de bienes de doble uso), y preparación de los EEMM para la implantación del Código Aduanero Común en el comercio con Reino Unido.
 - **Política Climática de la UE:** medidas de contingencia relativas al Sistema de Comercio de Emisiones.

Esta información está disponible en el siguiente vínculo:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-6851_en.htm

RECLAMACIONES INCIDENCIA COMPAÑÍAS AÉREAS

El 20 de febrero de 2019 CEAV informaba de la firma de un Acuerdo con Wings to Claim, la empresa jurídica número 1 en el Sector de las Incidencias Aéreas en España, y que está integrada por despachos de abogados de Holanda, Alemania, Francia, Italia y Portugal.

El incremento continuado del transporte aéreo de pasajeros en el mercado europeo, conlleva como efecto “colateral”, un incremento tanto en retrasos como en cancelaciones de vuelos, que son absolutamente imprevisibles y aleatorios y dependen de múltiples factores. Wings to Claim, mediante la unión de los más prestigiosos despachos de abogados nacionales e internacionales, posibilita que la mera expresión de la voluntad de proceder a la reclamación, se convierta en efectiva al desarrollar, a través de la red internacional de abogados que la componen, todas las acciones administrativas y/o jurídicas necesarias para poner a disposición de los usuarios afectados, todas aquellas indemnizaciones a las que tuviese derecho de forma efectiva y sin ningún tipo de preocupación ni molestia.

Dicha información se hizo pública a través de una NP.

CEAV firma un acuerdo con Wings to Claim para la reclamación de las incidencias aéreas de las agencias

Retrasos, cancelaciones, pérdidas de conexiones, equipaje ... Se estima que tan solo entre el 5-10% de los pasajeros afectados reciben la compensación económica que el Reglamento EU 261 obliga a las compañías aéreas.

Así, a partir de ahora, las agencias de viajes españolas podrán ofrecer una mayor seguridad, protección, tranquilidad y transparencia al cliente incorporando los servicios de Wings to Claim como un valor añadido en sus productos.

Indemnizaciones que podrían ir desde los 250 euros para vuelos domésticos hasta los 600 para los de más de 3.500km y que, además debe incluir todos los gastos derivados del retraso o la cancelación como transportes, alojamientos o dietas.

Wings to Claim es la firma jurídica líder en Europa especializada en la gestión de reclamaciones de incidencias aéreas, obteniendo la máxima compensación en el menor tiempo y está integrada por bufetes de abogados de España, Holanda, Alemania, Francia, Italia y Portugal.

Madrid, 27 de febrero de 2018. La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha firmado un acuerdo de colaboración con Wings to Claim para la gestión de las reclamaciones de las incidencias derivadas del transporte aéreo de pasajeros de los clientes de las agencias de viajes. Retrasos, cancelaciones, overbooking, denegaciones de embarque, problemas con el equipaje y pérdida de conexiones que se han visto aumentadas en los últimos años como un efecto colateral del incremento de los desplazamientos aéreos en el mercado europeo y que pueden poner serios trastornos a los usuarios.

Aunque los retrasos y cancelaciones son absolutamente imprevisibles, aleatorios y **dependen de múltiples factores** como la **meteorología, reivindicaciones laborales**, u otros **conflictos locales**, la **ley EU 261 obliga** a las compañías aéreas al pago de una **compensación económica**. Indemnizaciones que podrían ir desde los 250 euros para vuelos domésticos hasta los 600 para los de más de 3.500km y que, además debe incluir todos los gastos derivados del retraso o la cancelación como transportes, alojamientos o dietas, entre otros. Otras incidencias como la **denegación de embarque** y pérdida, daño, retraso destrucción del **equipaje**, también, deben ser indemnizadas por las aerolíneas.

Sin embargo, se estima que tan **solo entre el 5-10% de los pasajeros**, finalmente, **son compensados** porque el proceso de reclamación realizado de forma individual puede ser largo

y farragoso. Así, “a partir de ahora, las agencias de viajes españolas además de ofrecer una **mayor seguridad, tranquilidad y transparencia** al cliente incorporando los servicios de Wings to Claim, facilitará las posibles reclamaciones haciéndolas más cómodas, rápidas, sencillas y efectivas. **Un nuevo valor añadido** al cliente al que, también, se podrán sumar a las coberturas adicionales de otros productos de protección individual”, explica Rafael Gallego, presidente de CEAV.

De este modo, Wings to Claim será la encargada de realizar todos los trámites legales con las compañías aéreas en representación de los pasajeros de **forma efectiva y sin causarles ninguna preocupación** o molestia. “Además, cuenta con la experiencia de ser la firma jurídica líder en Europa especializada en el cobro de las reclamaciones de este tipo y está integrada por bufetes de abogados de España, Holanda, Alemania, Francia, Italia y Portugal. Ganamos la máxima compensación y en el menor plazo de tiempo, 6.100 agencias ya confían en nosotros”, explica Carlos Corbalán, CEO de Wing to Claim.

BONIFICACIÓN RESIDENTES-

El 13 de julio remitíamos circular en relación con la noticia de que el Consejo de Ministro había acordado el incremento de las subvenciones al transporte de los residentes en Baleares, Canaria, Ceuta y Melilla, según consta en la página de Aviación Civil:

Consejo de Ministros ha autorizado, en su reunión de hoy, el incremento de la subvención del 50% al 75% de las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y de los billetes de transporte marítimo de los residentes no peninsulares en los trayectos entre las Comunidades Autónomas de Canarias, Illes Balears y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y el resto del territorio nacional.

El Acuerdo se aplicará a los billetes que las compañías aéreas y marítimas emitan desde las 9 de la mañana (hora peninsular) del próximo lunes 16 de julio, primer día hábil tras su publicación en el BOE, prevista para mañana sábado.

El acuerdo, tramitado de forma urgente, permite implantar de forma inmediata dicho aumento tras la aprobación de los PGE 2018, sin perjuicio de que próximamente se apruebe el real decreto, tramitado también de urgencia, con objeto de consolidar normativamente la aplicación del aumento de esta subvención.

Para ampliar dicha información remitíamos Nota de Prensa del Ministerio de Fomento y comunicado de Iberia en el que se detallan las ampliaciones prácticas para la correcta aplicación del Real Decreto

COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS

En el mes de abril remitíamos listado de comisiones de las compañías aéreas.

<p>“MUY IMPORTANTE: Ni CEAV ni las Asociaciones que la integran son responsables del contenido de la información que suministran las compañías aéreas, ni facilitar esta información al público en general, debe entenderse, en modo alguno, como una toma de postura respecto a la misma. Esta información es la que cada Compañía Aérea ha hecho pública de forma previa. CEAV desea destacar que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes”.</p>	
<p>Según la información que dispone CEAV a abril de 2018</p>	
<p>COMISIONES BÁSICAS COMPAÑÍAS AÉREAS - AGENCIAS</p>	
COMPAÑÍA	COMISIÓN BÁSICA
AEGEANAIR	0,00%
AER LINGUS	1,00%
AEROFLOT RUISSIAN AIRLINES	0,10%
AEROLINEAS ARGENTINAS	0,00%
AEROMAR	3,00%
AIR ALGERY (Argelia solo)	7,00%
AIR ARABIA MAROC	0,00%
AIR AUSTRAL	0,00%
AIR BOTSWANA	* 2% Domésticos 4% Internacional
AIR BURKINA	0,50%
AIR CALIN	0,00%
AIR CANADA	0,40%
AIR CARAIBES	0,00%
AIR CHINA	0,00%
AIR EUROPA	0,00%
AIR FRANCE	0,00%
AIR INDIA	0,00%
AIR MADAGASCAR	0,50%
AIR MAURITIUS	0,40%
AIR MEDITERRANEE	0,00%
AIR MOLDOVA	0,00%
AIR NAMIBIA	0,00%

AIR NEW ZEALAND	1,00%
AIR TAHITI NUI	0,00%
AIR TRANSAT	0,00%
ALITALIA	0,00%
AMAZONAS	0,50%
American Airlines - Rutas del Atlántico Norte (EEUU, Canadá, SJU y México)	0,00%
American Airlines -Resto destinos - Excepción: Todos los billetes cuyo itinerario comience en USA y Canadá comisión 0%	0,10%
ANDES LINEAS AEREAS	3,00%
APG	0,00%
ARIK AIR	0,00%
ASIANA AIRLINES	0,00%
ASL AIRLINES	0,00%
ATLANTIC AIRWAYS	0,00%
ATLAS GLOBAL	0,00%
AVIANCA	0,00%
AVIOR AIRLINES	0,00%
AZORES AIRLINES	1,00%
BAHAMAS AIR	2,00%
BANGKOK AIRWAYS (PG)	0,00%
BELAVIA	0,00%
BIMAN AIRLINES	0,00%
BINTER 0,5 Nacional sin dcto. residente / 1% Internacional	*
BLUE AIR	0,00%
BRITISH AIRWAYS	0,00%
CAMBODIAN ANGKOR	9,00%
CAPITAL AIRLINES	5,00%
CATHAY PACIFIC	0,00%
CEIBA	0,00%
CEIBA	0,00%
CHALAIR	0,00%
CHALAIR	0,00%
CHINA AIRLINES	1,00%
CHINA EASTERN	0,00%
CHINA SOUTHERN	0,00%
COBALTAR	0,00%
CONDOR	0,00%

COPA AIRLINE COLOMBIA	1,00%
COPA AIRLINES	1,00%
CORSAIR	0,50%
CROATIA AIRLINES	0,00%
CSA-CZECH AIRLINES	0,10%
CUBANA DE AVIACION	3,00%
CYPRUS AIRWAYS	0,00%
DARWIN AIRLINES	0,00%
DELTA AIRLINES	0,00%
EGIPTAIR	0,00%
EL AL - Negociadas 4% Netas 0%	0,00%
EMIRATES - * ES POO 1%	*
ETIHAD AIRWAYS (EY)	0,00%
EVA AIR	0,00%
FINNAIR	0,00%
FLY BE	0,00%
GEORGIAN AIRLINES	0,00%
GOL LINHAS AEREAS	0,00%
GULF AIR	1,00%
HAHN AIR	0,00%
HAINAN AIRLINES	0,00%
HAWAIIAN AIRLINES	0,00%
HELI AIR MONACO	0,00%
HELVECTIC AIRWAYS	0,00%
HONG KONG AIRLINES	3,00%
IBERIA	0,00%
ICELANDAIR	1,00%
JAPAN AIRLINES	0,00%
JET AIRWAYS	0,10%
KENYA AIRWAYS	0,00%
KLM	0,00%
KOREAN AIR	0,00%
LAM LIREAS A DE MOZAMBIQUE	1,00%
LAO AIRLINES	3,00%
LOT	0,00%
LUFTHANSA	0,40%
LUXAIR	0,00%

MALINDO AIR	0,00%
MERIDIANA	0,00%
MIAT – MONGOLIAN	0,00%
MIDDLE EAST AIRLINES - AIR LIBAN	0,00%
MONTENEGRO AIRLINES	0,00%
OMAN AIR	0,00%
OMAR AIR	0,00%
PAWA	0,00%
PERUVIAN	1,00%
PHILIPPINE AIRLINES	0,00%
PLUS ULTRA	0,00%
PRECISION AIR	0,00%
QANTAS	1,00%
QATAR AIRWAYS	1,00%
ROYAL AIR MAROC	1,00%
ROYAL BRUNEI x GSA	3,00%
RWANDAIR	0,00%
SAS	0,40%
SATA INTERNATIONAL	1,00%
SAUDI ARABIAN AIRLINES Origen España resto 0%	1,00%
SINGAPORE AIRLINES	0,50%
SMARTWINGS x GDS	0,10%
SOMON AIR	0,00%
SOUTH AFRICAN AIRWAYS Neg. 0%	1,00%
SRILANKAN	0,00%
SWISS INTERNATIONAL (Puede variar en un futuro)	0,40%
TAAG	1,00%
TAG AIRLINES	0,00%
TAHI LION AIR	0,00%
TAME LINEA AEREA ECUADOR	0,00%
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL - Negociadas 0%	1,00%
TRIP LINHAS AEREAS	0,00%
TUNISAIR	0,50%
TWIN JET	0,00%
UKRAINE INTERNATIONAL	0,10%
UNITED AIR LINES Origen USA 0%	0,40%
UTAIR	0,00%

UZBEKISTAN AIRWAYS	0,00%
VIETNAM AIRLINES	0,00%
VOLOTEA	0,00%
WAMOR AIR	0,00%
WOW AIR	0,00%
XIAMEN AIRLINES (APG)	2,00%
XL AIRWAYS	0,00%

LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS

En junio informábamos que el 14 de junio la UE había actualizado la lista de Compañías Aéreas prohibidas dentro de su territorio.

Destacábamos en comparación con la Lista de seguridad aérea de la UE anterior, publicada en diciembre de 2017, que todas las aerolíneas certificadas en Indonesia habían sido eliminadas de la lista.

Adjuntábamos una breve nota de la que subrayamos:

La lista negra de la UE ahora contiene un total de 120 aerolíneas que están prohibidas en los cielos de la UE, en particular:

Airlines 114 aerolíneas certificadas en 15 estados, debido a la falta de supervisión de seguridad por parte de las autoridades de aviación de estos estados: Afganistán, Angola (a excepción de una línea aérea que opera bajo restricciones y condiciones), República del Congo, República Democrática del Congo, Djibouti, Guinea Ecuatorial, Eritrea, Gabón (a excepción de 2 líneas aéreas que operan bajo restricciones y condiciones), República Kirguisa, Liberia, Libia, Nepal, Santo Tomé y Príncipe, Sierra Leona y Sudán.

Seis aerolíneas individuales, basadas en preocupaciones de seguridad con respecto a estas mismas aerolíneas: Avior Airlines (Venezuela), Irán Aseman Airlines (Irán), Iraqi Airways (Iraq), Blue Wing Airlines (Suriname), Med-View Airlines (Nigeria) y Air Zimbabwe (Zimbabwe).

Seis aerolíneas están sujetas a restricciones operacionales y solo pueden volar a la UE con tipos específicos de aeronaves: Afrijet y Nouvelle Air Affaires SN2AG (Gabón), Air Koryo (República Popular Democrática de Corea), Air Service Comores (las Comoras), Iran Air (Irán) y TAAG Angola Airlines (Angola).

Más detalles están disponibles en: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

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

Esta misma información se volvía a actualizar en el mes de diciembre, con una nueva circular.

Adjuntando la lista completa de aerolíneas prohibidas. Más detalles disponibles en: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

IBERIA

Desde que en el mes de mayo de 2017 el Grupo IAG anunciará su decisión de cobrar un suplemento en todas las reservas realizadas vía GDS como nueva estrategia de distribución, dado que supone un incremento encubierto de precios, al superar, ampliamente, el coste de los GDS para estas aerolíneas, desde la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), se manifestó nuestro total y rotundo rechazo a la decisión adoptada por las aerolíneas Iberia y British Airways. Además, lamentamos que esta decisión fuera adoptada de forma inesperada, sin previo aviso y sin haber consultado en ningún momento su puesta en marcha con ninguna asociación profesional.

Decisión que, afectará a más del 80% de los usuarios de dichas compañías aéreas, ya que los incrementos en los precios pueden llegar a 28,5€ si el billete tiene 3 trayectos, o a 38€ si tiene 4, y así sucesivamente; También afectará a las opciones que se ofrecen a los consumidores, ya que los GDS proporcionan a las Agencias de Viajes la tecnología para ofertar a sus clientes servicios aéreos de forma entendible neutra e imparcial, no sólo en cuanto a los vuelos, sino también en cuanto a precios y disponibilidad.

NDC

En el mes de marzo remitíamos comunicado de IBERIA sobre el status actual del canal NDC.

En el mes de julio, remitimos comunicación que IBERIA que iba a distribuir a través de Iberiagencias en la que se informaba que ya estaban disponibles en NDC de Iberia de las funcionalidades para la emisión de billetes de residentes y familia numerosas en todas sus opciones de conexión.

Dado que estaba ya disponible, Iberia dejaría de reembolsar los importes del DTC de estos billetes.

Aunque ya está disponible y activo en los portales IAG, se dejará de reembolsar el importe del DTC para este tipo de billetes que se emitan desde el 1 de agosto.

El 23 de agosto, remitimos comunicación de Iberia en la que informaban de las nuevas funcionalidades disponibles a través de los portales JRT. Estos portales son una de las diferentes vías de acceso al entorno NDC que las agencias de viajes tienen disponible, para poder emitir IB/BA sin el cobro del DTC



Estimado Colaborador,

Como ya sabéis, Iberia y British Airways pone a disposición de todas aquellas agencias que quieran acceder al entorno NDC de ambas compañías un portal de reservas (<https://agencyportal.iag.cloud>), donde se permite reservar tarifas y servicios sin el cargo de distribución (DTC) y además acceder al contenido exclusivo de NDC.

El uso de los portales es gratuito y es una alternativa ideal para aquellas agencias que no accedan a nuestro NDC mediante un desarrollo en propio o utilizando un agregador.

Desde su lanzamiento en noviembre de 2017, nuestro portal de acceso a NDC ha ido incorporando nuevas funcionalidades como, por ejemplo, la posibilidad de emitir billetes domésticos sujetos a subvención para residentes y familias numerosas, disponible desde el pasado 1 de agosto.

Las características clave de los portales incluyen:

- Reserva y cancelación con reembolso automático de todos los vuelos disponibles en el NDC de Iberia y de British Airways.
- Acceso a tarifas con subvención para residentes y familias numerosas.
- Se puede indicar el service fee de agencia para ventas de producto sujeto a subvención para residentes y familias numerosas.
- Acceso a las nuevas tarifas de British Airways SHAPP (Short Haul Additional Price Point).
- Todas las reservas realizadas a través del Portal están exentas de DTC.
- Opción de reserva con pago aplazado dentro del límite de emisión del billete (según las reglas de tarifa).
- Reserva de productos complementarios (exceso de equipaje y asientos).
- Liquidación y reporting BSP para agencias IATA.
- Informes simplificados de las ventas.
- Posibilidad de crear y gestionar credenciales de acceso a nivel de agente.

Para obtener más información sobre NDC y los portales de reserva de IAG y cómo pueden beneficiar a su agencia de viajes, comuníquese con su gestor de cuenta o visite la sección NDC del sitio web de iberiagencias.



DTC

En agosto remitíamos comunicado de Iberia, en el que informaba de un nuevo incremento en el suplemento que ya cobraba por las reservas realizadas via GDS.

Desde ese momento CEAV estudiaba en profundidad la situación y las posibles medidas a llevar a cabo, dado que CEAV considera que supone un nuevo incremento encubierto de precios, al superar, ampliamente, el coste de los GDS para estas aerolíneas. Además la medida tomada por Iberia y British Airways, les supone unos ingresos extras, muy oportunos para su último trimestre contable, ya que tanto ellos como las Agencias de Viajes conocen que el NDC aún no está operativo, al nivel que sería necesario.

Estimado colaborador,

En Iberia y British Airways, revisamos de forma periódica nuestros costes de distribución para asegurarnos de que el importe del DTC o cargo de distribución refleja el coste adicional real de las reservas que se hacen a través de canales no basados en una conexión NDC u otros canales de bajo coste. Tras la última revisión realizada, hemos decidido actualizar el cargo DTC a 10,50 EUR para las reservas que se emitan a partir del 18 de septiembre.

Desde que implantamos el DTC en 2017, muchas agencias de viajes se han conectado a nuestras soluciones NDC y ya pueden ofrecer a sus clientes todos los productos

innovadores disponibles a través de esa conexión, como los puntos adicionales de precios de BA en vuelos de corto radio (SHAPP), y sin tener que pagar ese cargo. Las agencias de viajes también pueden ofrecer estos productos a sus clientes a través del portal de reservas para agencias de IAG y otros canales de reservas de bajo coste, también exentos del cargo.

CONTRATO IBERIA

El 26 de marzo y habiendo tenido conocimiento de que IBERIA estaba enviando a las Agencias el contrato de Dealing de 2018, junto con los "Terms and Conditions" para Agencias de Viajes: el IATA Travel Agency Addendum, informábamos que CEAV había transmitido a la Aerolínea que se trata de un contrato marco, totalmente impositivo que sólo contempla derechos para las aerolíneas y obligaciones para las agencias de viajes, y les hacíamos llegar a Iberia diversas observaciones en cuanto al fondo y a las obligaciones establecidas en la adenda, por considerar que entre ellas hay cláusulas contrarias a lo establecido en la normativa vigente, otras que son desequilibradas y otras que precisan de aclaración.

Sin embargo, a pesar de las múltiples reticencias legales que CEAV les ha transmitido, finalmente no aceptaban ningún cambio.

No obstante, CEAV entendía que aquellas agencias de viajes que quisieran seguir comercializando los productos de las Compañías incluidas debían de firmar los documentos.

Por último, en cuanto a los acuerdos Dealing 2018 para las pequeñas y medianas agencias, nos detallaban las principales novedades que el acuerdo 2018 contempla en la parte económica/comercial.

Se incentivará un 5% la venta de **ancillaries** vendidos a través de NDC_En el caso de IB (IB+I2+YW) serán maletas y asientos.

En el caso de BA serán maletas, asientos y comidas.

Se introduce un nuevo apartado relativo a la incorporación de la nueva alianza SJB (*Siberian Joint Business*) en el acuerdo.

Alcance de la SJB à A/Desde Europa – Japón.

Socios que participan en la alianza à Iberia/JAL / British Airways / Finnair. (Toda la producción de las compañías anteriormente mencionadas desde Europa a Japón, quedan incluidas en el acuerdo de incentivación)

En el mes de noviembre IBERIA remitió a las Agencias los acuerdos incentivos que vamos a lanzar para el año 2019.

El objetivo, según la compañía, era homogeneizar el contenido de esta parte entre los distintos mercados/operadores del grupo de manera que simplificamos la propuesta a las agencias.

en esta parte legal se incluyen los Inks a los T&C de cada uno de los operadores, que no cambian, son los mismos que para el año anterior.

Desde CEAV se plantearon las siguientes cuestiones:

Apartado 1.2. faculta a que en cualquier momento pueda incorporarse cualquier otra aerolínea al acuerdo sin que sea necesaria la aprobación expresa del agente.

Apartado 2. Incorpora los Anexos IATA. Este año ya nos opusimos, hicimos muchas alegaciones al anexo de Iberia, pero no sirvió de nada y no nos hicieron caso en nada.

Apartado 3.2.b). Ataca directamente a los consolidadores.

Apartado 3.2.c) Si las ventas de las agencias aumentan, las aerolíneas tienen derecho en cualquier momento a modificar las condiciones de los incentivos, solo con un preaviso de 15 días.

Apartado 4.2. El agente sólo dispone de 30 días para presentar una disputa sobre el pago de un incentivo. Si no dice nada en este plazo pierde el derecho a reclamar.

Apartado 4.6. Se cargan toda la normativa IATA sobre los ADMs. Si siguiendo la normativa IATA el agente disputa un ADM y no lo paga, según esta cláusula las aerolíneas podrán deducir cualquier deuda o ADM impagada de los importes de los incentivos a pagar.

Apartado 6.1. Las aerolíneas en cualquier momento pueden modificar el acuerdo, simplemente con un preaviso de 30 días. Si el agente no está de acuerdo las aerolíneas podrán terminar inmediatamente el acuerdo.

Apartado 6.3. Faculta a las aerolíneas a resolver el contrato sin causa ni penalización en cualquier momento. Aquí procederían las indemnizaciones de la ley del contrato de agencia.

IATA APJC

El 28 de octubre los miembros del APJC, reciban convocatoria de la próxima reunión prevista para el el Martes 11 de Diciembre a las 15.30h.

Posteriormente el 4 de diciembre se recibía el Orden del día de la APJC/42 que tendría el mencionado 11 de diciembre de 2018, y en el que se incluía como uno de los puntos de la Agenda “Local Financial Criteria: Alignment with NewGen ISS requirements”, en ese momento desde CEAV, previo acuerdo de todos sus representantes en el APJC, nos vimos obligados a cancelar la mencionada reunión, así como a suspender temporalmente nuestra participación en el APJC local.

Situación que se trasladó a todas nuestras asociaciones, mediante el envío de la NP que se publicaba:

CEAV suspende su participación en el APJC España

La Confederación Española de Agencias de Viajes suspende temporalmente su participación en el APJC España. Esta decisión ha sido ratificada por la Asamblea General Ordinaria de CEAV celebrada en el día de hoy

Madrid, 11 de diciembre de 2018. Habiendo recibido el pasado 4 de diciembre de 2018 el Orden del día de la APJC/42 que tendría lugar hoy mismo, 11 de diciembre de 2018, en el cual se incluye como uno de los puntos de la Agenda “Local Financial Criteria: Alignment with NewGen ISS requirements”, desde CEAV, previo acuerdo de todos sus representantes en el APJC, nos hemos visto obligados a cancelar la mencionada reunión, así como a suspender temporalmente nuestra participación en el APJC local, todo ello de acuerdo con los motivos que seguidamente se expondrán.

En primer lugar, los representantes del APJC España somos plenamente conocedores de las decisiones adoptadas por la 41st PACOnf/2018, mantenida en Ginebra los días 30 y 31 de octubre de 2018 y la posición adoptada por la Asociación Europea, ECTAA, miembro de la PAPGJC, por lo que sería muy extraño y poco consecuente, que nos mantuviéramos al margen de las mismas. Consideramos que no debe ser responsabilidad de los agentes avalar decisiones tomadas de forma unilateral por IATA y por las Aerolíneas.

La adopción por parte de la PACOnf/2018 de las propuestas relativas a los criterios financieros locales y al TAC, a pesar de la oposición de ECTAA y WTAAA, creemos que aumenta la distorsión de las normas de IATA en la distribución de billetes aéreos, en detrimento de las agencias. Esta no es la forma de continuar e IATA debería reconstruir la confianza y la cooperación entre las partes. CEAV realmente cree y espera que debiera ser así y aspira a que en las reuniones del APJC sean realmente un foro de debate y que los acuerdos sean adoptados de manera equilibrada y por consenso entre las partes.

Por lo que solicitamos formalmente que la aplicación de las medidas anteriormente mencionadas aprobadas en la 41st PACOnf sean pospuestas, hasta que una solución de compromiso sea considerada y aprobada por la PAPGJC.

Por último, también CEAV quiere manifestar su desacuerdo con el funcionamiento del APJC España. En los últimos años está cambiando continuamente y sin previo aviso la persona responsable del APJC; se remiten las convocatorias con temas de gran trascendencia para los agentes, sin que se aporte documentación ni las explicaciones necesarias para tratar los órdenes del día, y no se ejecuta el procedimiento acordado, como es el cambio cada dos años del Presidente del APJC, que hace más de dos años que está a cargo del representante de las aerolíneas sin que por parte de IATA se haya incluido en el Orden del Día el cambio de Presidencia, aumentando más, si cabe, el desequilibrio existente entre las dos partes. Asimismo, tal como ya hemos expresado de manera reiterada, tampoco estamos de acuerdo con el cambio de redactado en las Minutas de las reuniones del APJC, y su redacción en inglés, cuando el idioma oficial usado en las reuniones es el castellano.

Toda esta situación de desequilibrio, agravada por las decisiones adoptadas por la 41st PACOnf, nos obliga a abandonar temporalmente la APJC, a la espera de que IATA y las aerolíneas reconduzcan la situación y podamos contar con un foro de debate equilibrado que permita la toma de decisiones locales de manera consensuada entre las partes.

Esta decisión ha sido ratificada por la Asamblea General Ordinaria de CEAV celebrada en el día de hoy.

En Madrid, a 11 de diciembre de 2018

PCI DSS

Como continuación de la información remitida a lo largo de 2017 el 22 de enero, enviábamos la última comunicación recibida de IATA, sobre el mismo. El cumplimiento de los PCI DSS. De la comunicación destacábamos que se mantenía la fecha de entrada en vigor de la medida (1 de marzo de 2018), así como que IATA, ante la presión de ECTAA y de la WTAAA había firmado un acuerdo con un Asesor de Seguridad Certificado (QSA) por el que se estaba desarrollando una herramienta que estaría disponible en breve para simplificar el proceso de validación del cumplimiento de esta exigencia por parte de IATA.

Con motivo de esta entrada en vigor el 30 de enero informábamos a nuestras asociaciones que CEAV había firmado un acuerdo con la empresa A2Secure para ayudar a las Agencias a cumplir esta normativa.

El 28 de febrero y con motivo de la entrada en vigor de la medida de que todos los agentes de viajes IATA deben cumplir con la normativa PCI DSS, informábamos de que según nos informaba ECTAA (a través de ACAVE), en la PaConf/40 celebrada en noviembre de 2017, se acordaba suavizar las consecuencias inicialmente previstas para el caso de que la agencia incumpliera con PCI DSS a partir del próximo 1 de marzo, de tal manera que ya no se impondrían 2 irregularidades, con el riesgo para la agencia de entrar en default, sino que IATA emitiría un aviso de incumplimiento a la agencia e informaría a las compañías aéreas. Dicho aviso especificaría que se había restringido a la agencia la forma de pago con tarjeta de crédito y a menos que la agencia aportase prueba del cumplimiento de la normativa PCI DSS (lo que podrá hacer en cualquier momento), no podría volver a pagar con tarjeta de crédito, al menos hasta la fecha de migración al NEW GEN ISS, que en España está prevista para el 3º trimestre del 2019. Dicha acción no dará lugar a la suspensión de la agencia.

En consecuencia, en cualquier momento a partir de mañana, la agencia podrá cumplir con la normativa PCI DSS, acreditarlo ante IATA y de forma ágil volver a emitir con tarjeta de crédito.

Recordábamos que aquellas agencias que no procesen transacciones mediante tarjetas de crédito, podían remitir a IATA la denominada "Autodeclaración". Una vez remitida esta Autodeclaración IATA no solicitará el cumplimiento de la certificación PCI DSS, pero la Agencia no podrá pagar con tarjeta de crédito.

El 3 de abril y con motivo de la entrada en vigor el 1 de marzo de 2018 de la normativa PCI DSS por la que era obligatorio el cumplimiento de la normativa PCI DSS para poder pagar el BSP con tarjeta de crédito; remitíamos a nuestras asociaciones comunicado de IATA en el que informaba de los pasos a seguir para bien acreditar su cumplimiento o para enviar la "Autodeclaración" en caso de agencias que no procesen transacciones mediante tarjetas de crédito.

Aunque las instrucciones habían sido enviadas en inglés, se trata un proceso sencillo, que a continuación se resume:

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

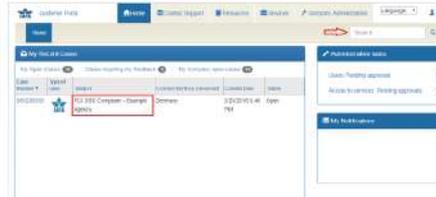
- 1.- Ir al portal IATA y cargar sus credenciales
- 2.- Ir al caso que lleve el tema "PCI DSS Compliant".
- 3.- Hacer click en "Attach File".
- 4.- Hacer Click en "Choose File" y anexar una copia del certificado PCI DSS o de la Autodeclaración de su agencia, que le adjunto tanto en inglés como en castellano (Le recuerdo que una vez remitida esta Autodeclaración IATA no solicitará el cumplimiento de la certificación PCI DSS, pero la Agencia no podrá pagar con tarjeta de crédito).



Instructions to upload Attestation of Compliance / Nil CC Self-Declaration

When you receive an email notifying you that a new case has been created in the [IATA Portal](#) kindly asking you to provide proof that your agency is in compliance with PCI DSS standards you have to follow 4 simple steps.

1. Go to the [IATA portal](#) and login with your credentials.
2. Go to the case with subject "PCI DSS Compliant". It should be under "My recent cases" in the "Home" tab. In case you can't find it there, you can copy the case number contained in the email and use the "Search" box.



3. Click on "Attach File"

Account Name: **Example Agency**
Contact Name: **Example Contact**
Additional Recipients:

Attachments

Actions	Known Status	File Name
---------	--------------	-----------

4. Click on "Choose File" and attach a copy of the PCI DSS certificate your agency holds.

Additional Supporting File
Please refer to [Additional PCI DSS support](#) for an explanation of the various roles of Charge Agency files.

No file chosen

El 3 de julio y como continuación de todas las comunicaciones anteriores, remitíamos nuevo comunicado de IATA en el que trataba de aclarar los requisitos solicitados.



Para: Todos los Agentes de Viajes de la IATA
Fecha: 26 de Junio de 2018
Asunto: Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS)

Estimado/a Agente de Viajes:

Ya hemos emitido varios comunicados relativos al cumplimiento de las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) y los requisitos asociados por la Conferencia de Agentes de Viajes de la IATA.

En nombre del Consejo Asesor sobre Distribución (formado por compañías aéreas de la Conferencia de Agentes de Viajes y de la Conferencia de Servicios de Pasaje, los GDS y la IATA), el objetivo de esta carta es aclarar los requisitos necesarios para los Agentes acreditados de la IATA y responder a las principales consultas recibidas por la IATA y los GDS.
Aportación de pruebas de cumplimiento de las PCI DSS.

Como ya se indicó en anteriores comunicados, si su agencia procesa, transmite o almacena datos de tarjetas de crédito o débito, deberá cumplir las normas de la PCI. Se trata de un requisito obligatorio de la industria de pagos, concretamente del Consejo de la PCI y los Sistemas de Pago. Si acepta tarjetas con su propio identificador de comerciante o en nombre de una compañía aérea, debe cumplir las normas de la PCI. Algunas aseguradoras imponen un cargo mensual por incumplimiento o sanciones de hasta 500.000 dólares por incidente en caso de infracciones de la seguridad a los comerciantes que no aporten una prueba de cumplimiento de las PCI DSS.

Además, como Agente de la IATA, está obligado a aportar la prueba de cumplimiento de las PCI DSS mediante el envío de una copia de su AOC (Atestación de Cumplimiento) a la IATA en un plazo de 30 días contados desde la fecha de la solicitud de conformidad con las PCI DSS realizada por la IATA.
La AOC, con el formato ofrecido en el sitio web del Consejo sobre Normas de Seguridad de la PCI, es el único documento válido tanto para indicar que se ha realizado el Cuestionario de Autoevaluación (QSA) como para acreditar el cumplimiento de las PCI DSS. Los certificados de cumplimiento no se reconocen como método de validación de las PCI DSS.

Si actualmente no procesa transacciones a través del BSP utilizando la modalidad de pago con tarjetas de crédito ni tiene intención de hacerlo, en su lugar puede enviar la Autodeclaración de No Utilización de Tarjetas de Crédito.

Según las directrices de las PCI DSS, todos los Agentes de Viajes se clasificarán en uno de los cuatro niveles de comerciante en función de su volumen de transacciones con tarjetas de crédito durante un período de 12 meses, entre el nivel 1 superior (más de 6 millones de transacciones anuales) y el nivel 4 inferior (menos de 20.000 transacciones anuales).

Si acepta tarjetas de crédito y todavía no está preparado, estas son las opciones básicas que debe seguir para garantizar el cumplimiento:

a) Obtener una certificación a través de una entidad colaboradora acreditada del Consejo de Normas de Seguridad de la PCI, conocida como Evaluador de Seguridad Certificado (QSA).

La IATA solo aceptará pruebas de cumplimiento emitidas por colaboradores acreditados del Consejo de Normas de Seguridad de la PCI. Por favor, asegúrese de que el documento que certifica el cumplimiento incluya el membrete del Consejo de la PCI y que el título del documento sea «Atestación de Cumplimiento», disponible por lo general en formato pdf. Esta es la única documentación oficial que se aceptará.

b) Si su nivel es el 2, el 3 o el 4, las PCI DSS también ofrecen la alternativa de, en vez de utilizar un QSA, realizar el Cuestionario de Autoevaluación por cuenta propia a través de una evaluación interna firmada por un directivo de su agencia de viajes con funciones de responsabilidad supervisión de la seguridad de los datos en general.

En ambas opciones, y tras la solicitud de la IATA, deberá cargarse la AOC o la Autodeclaración de No Utilización de Tarjetas de Crédito en el Portal del Cliente de la IATA.

Ya se han iniciado las primeras rondas de agencias y, en breve, todos los países estarán obligados a presentar pruebas de cumplimiento de las PCI DSS.

Para obtener más información sobre las PCI DSS, visite nuestra página web específica en <http://www.iata.org/servicios/financiosos/pages/pci-dss.aspx>. Asimismo, si desea realizar algún comentario o pregunta, no dude en ponernos en contacto con nosotros a través de nuestro Portal del Cliente en www.iata.org/oe.

Atentamente,
Centro de Entregas Globales de la IATA

Asociación de Transporte Aéreo Internacional
Centro de Entregas Globales de la IATA
www.iata.org

CUENTAS ANUALES IATA

El 2 de abril recordábamos que aquellas Agencias de Viajes Españolas no sujetas a RATING, debían de presentar a IATA LAS CUENTAS ANUALES FORMULADAS DEBIDAMENTE FIRMADAS POR LOS ADMINISTRADORES DE LA AGENCIA CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2017, ANTES DEL 30 DE ABRIL DE 2018.

Así mismo, remarcábamos 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 será suspendido del BSP y recibirá la notificación de terminación de su contrato con el BSP.

Por otra parte, las Agencias que estén sujetas a RATING, serán evaluadas dos veces al año a través de un análisis imparcial de morosidad y solvencia:

(a), 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.

(b) El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

El agente tendrá la posibilidad de enviar directamente a IATA un informe de morosidad y solvencia realizado por alguna de las dos empresas designadas por IATA. Dichos informes deberán ser:

- (a) Enviados a IATA no más tarde de 45 días después del plazo establecido por ley para la formulación o depósito de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos, o depósito de la cuentas en el Registro Mercantil
- (b) No podrán tener una antigüedad superior a siete (7) días naturales desde la fecha límite de presentación.

En caso de que el agente envíe el citado informe voluntario en tiempo y forma correcta, IATA no solicitará informe alguno por su cuenta sino que tendrá como referencia de análisis el informe enviado por el Agente.

El 7 de agosto recordábamos a nuestras asociaciones que aquellas Agencias de Viajes Españolas no sujetas a RATING, debían de presentar a IATA LAS CUENTAS ANUALES CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2017, DEBIDAMENTE FIRMADAS POR LOS ADMINISTRADORES DE LA AGENCIA ANTES DEL 31 DE AGOSTO DE 2018. Adjunto la circular de IATA al respecto.

Así mismo, les remarcábamos la importancia de presentar esta documentación dentro de plazo, ya que de lo contrario, la agencia recibirá 2 instancias de irregularidad y tendrá un plazo adicional de 30 días para cumplir con el envío de las mismas. Si pasados estos 30 días adicionales las cuentas todavía no hubieran sido presentadas correctamente en el portal, el agente será suspendido del BSP y recibirá la notificación de terminación de su contrato con el BSP.

Por otra parte, las Agencias que estén sujetas a RATING, serán evaluadas dos veces al año a través de un análisis imparcial de morosidad y solvencia:

(a), 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.

(b) El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

El agente tendrá la posibilidad de enviar directamente a IATA un informe de morosidad y solvencia realizado por alguna de las dos empresas designadas por IATA. Dichos informes deberán ser:

- 1) Enviados a IATA no más tarde de 45 días después del plazo establecido por ley para la formulación o depósito de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos, o depósito de la cuentas en el Registro Mercantil
- 2) No podrán tener una antigüedad superior a siete (7) días naturales desde la fecha límite de presentación.

En caso de que el agente envíe el citado informe voluntario en tiempo y forma correcta, IATA no solicitará informe alguno por su cuenta sino que tendrá como referencia de análisis el informe enviado por el Agente.

NEW GEN ISS INTRODUCCION

CEAV se opone de manera global al nuevo proyecto de IATA NEW GEN ISS, que en España entrará plenamente en aplicación a mediados del año 2019.

FOLATUR

La **Confederación Española de Agencias de Viajes** (CEAV) ha mostrado su apoyo a la Declaración presentada por el **Foro Latinoamericano de Turismo** (FOLATUR). Dicha declaración manifiesta disconformidad con los posicionamientos de diferentes compañías aéreas de América Latina **que** pretenden limitar la competencia.

Este acuerdo se manifestó durante la celebración los días 9 y 10 de mayo en la Junta Anual de la **World Travel Agents Association Alliance** (WTAAA) de la que CEAV es

miembro, en Kuala Lumpur, Malasia. A la Junta Anual asistió **Eva Blasco**, adjunta a la Presidencia de CEAV para las Relaciones Internacionales y recientemente nombrada vicepresidenta de ECTAA en representación de ACAVE.

Durante esta cita anual tuvo lugar la adhesión a la WTAAA de FOLATUR, El Foro Latinoamericano de Agencias de Viajes y Operadores Turísticos y la Asociación de Agencias de Viajes de Korea. También se aprobaron las cuentas de 2017 y se trataron temas fundamentales para las Agencias sobre IATA como el NewGenISS, el Easypay, Global Default Insurance, el cumplimiento de la normativa PCI DSS, el tema de ADMS y de los fees de IATA.

Asimismo, cabe señalar que una de las aportaciones que centró la Junta Anual fue la Declaración aportada por FOLATUR donde se denunciaba la influencia de IATA y su rol coordinador en referencia a diversos temas fundamentales en la industria, como el NDC. Además, mostró su preocupación cómo se están desarrollando diversos programas y actividades que obstaculizan la viabilidad de las agencias de viajes y operadores turísticos.

FOLATUR está analizando todos estos movimientos de la industria aérea desde el punto de vista jurídico, especialmente de competencia, como ya hizo CEAV con su demanda judicial a IATA del 2015, que actualmente sigue su proceso judicial.

Declaración de FOLATUR

Fruto de estas inquietudes, surgió la Declaración de FOLATUR, en concreto de la reunión celebrada el pasado 11 de abril de 2018 en Asunción del Paraguay. En ella se destacó la necesidad de mantener un escenario competitivo del negocio del transporte aéreo y se manifestó su oposición a la propuesta de Resolución 787 presentada por la IATA ante el Departamento de Transporte de Estados Unidos para la creación de la “Nueva Capacidad de Distribución” (NDC).

FOLATUR afirmó que esta propuesta “reduciría la competencia entre las compañías aéreas y tendría un impacto negativo en el consumidor”. Además, sostuvo que “la Resolución es especialmente discriminatoria contra los canales de venta y distribución independientes”.

FOLATUR destacó la influencia de IATA y afirmó que “ya es hora de que todas las autoridades antimonopolio pertinentes intervengan en este mercado para hacerlo efectivamente más competitivo, eliminando las barreras artificiales y permitiendo desafíos competitivos”.

Por otro lado, FOLATUR aseguró que este escenario discriminatorio se ve agravado por la acción de algunas líneas aéreas miembros de IATA, que unilateralmente bajan las comisiones que pagan a las agencias de viajes, desconociendo la obligación contractual que les impone el artículo 9 de la Resolución 824.

Dicho artículo contiene el “Contrato de Agencia de Ventas de Pasajes”, que establece expresamente que “por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe **que** oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Esa remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas: constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista.”.

GLOBAL DEFAULT INSURANCE GDI

Uno de los proyectos que incluye el NEW GEN es el GDI (Global Default Insurance), que es una nueva alternativa financiera al aval de IATA. Este producto es comercializado por EULER HERMES con la mediación de AON en España.

Por ello y a pesar de nuestra oposición al NEW GEN, el 6 de junio remitíamos la información facilitado por AON por considerar que esta podía ser una alternativa para algunas agencias.

Si Usted tiene problemas para visualizar este email, haga click [aquí](#) para acceder a la versión online.



Estimado/a Cliente:

Queremos presentarle una nueva alternativa a las **garantías bancarias y avales presentados ante IATA** por los agentes de viaje: GDI (Global Default Insurance).

GDI es uno de los pilares del programa New Gen ISS de IATA. Su objetivo es facilitar mayores opciones y flexibilidad a los agentes de viajes.

En esa línea, GDI ofrece una alternativa adicional a las garantías financieras solicitadas por IATA. Hasta el momento el mercado financiero ofrecía solo garantías bancarias y avales de caución. El GDI viene a completar la oferta existente brindando una alternativa muy interesante.

De forma resumida, el GDI se caracteriza por:

1. Ser un producto financiero, de contratación anual, que no requiere la inmovilización de depósitos.
2. Ofrece flexibilidad en el capital a solicitar para dar respuesta a distintos tipos de agentes y necesidades.
3. Ser un producto muy sencillo en su tarificación y contratación.

Aon es el bróker asignado para España para poner a disposición de los agentes de viajes esta nueva solución que cuenta con la garantía de Euler Hermes y Solunion, joint venture en España de los grupos Euler Hermes y MAPFRE.

En breve se realizará una campaña telefónica informativa por parte de Solunion para explicar las grandes ventajas de este producto. Desde Aon estamos a tu disposición para cualquier aclaración o detalle adicional.

Para más información sobre este producto también podrá consultar el siguiente link:
<http://www.global-default-insurance.com/es/>

Tel. 91 561 2953

MANUAL AGENTE DE VIAJES

El 25 de mayo enviábamos el Manual para el Agente de Viajes de IATA en su Edición de 2018, que entraba en vigor el día 1 de junio.

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

Resumimos las principales modificaciones introducidas respecto al Manual 2018:

Principales modificaciones:

Resolución 800^a – Formulario para la solicitud de acreditación como Agente de Venta de Pasaje

Adición de disposiciones relativas al consentimiento del Agente para el intercambio de datos personales.

Resolución 812 – Normas para Agencias de Venta de Pasaje – NUEVA

Una nueva resolución para formalizar las Normas para Agencias de Venta en el marco del NewGen de ISS.

Resolución 812^a – Proveedores de Métodos de Transferencia Alternativos y Normas de los Métodos de Transferencia Alternativos – NUEVA

Una nueva resolución para formalizar la utilización de los Métodos de Transferencia Alternativos.

Resolución 818g – Normas para Agencias de Venta de Pasaje

Párrafo 1.11: texto aclaratorio referente a que las ADM emitidas en relación con un contracargo no pueden impugnarse mediante el mecanismo de resolución de controversias surgidas con posterioridad a la facturación.

Párrafo 2.1.18: modificación de las medidas por incumplimiento que deben adoptarse cuando un Agente no puede demostrar su conformidad con las DSS de la PCI.

Sección 3: modificaciones relativas a la sustitución del concepto de acuerdo general por el de nombramiento de Agente.

Sección 14: nuevas cuotas de las agencias.

Anexo «A» – Procedimientos Sobre Reportes y Remisión para las Transacciones BSP

Párrafo 1.10.5: adición del párrafo referente a la revisión Comisionado de Agencias de Viajes que se había eliminado accidentalmente con anterioridad.

Párrafo 1.11: adición de excepciones en el proceso global de resolución de controversias surgidas con posterioridad a la facturación para Argentina y la Federación Rusa (debido a la legislación local).

Párrafo 1.1: sustitución de los términos «límite de crédito» por «límite del riesgo por utilización de efectivo».

Párrafo 1.10.3: adición de disposiciones relativas a la notificación por parte de la IATA de los incumplimientos de los Agentes a las agencias de información sobre solvencia crediticia y a la Corporación de Informes de Compañías Aéreas (ARC).

Anexo «B» – Notificación de cambio

Adición de disposiciones relativas al consentimiento del Agente para el intercambio de datos personales.

Resolución 820e – Revisiones por parte del Comisionado de Agencias de Viajes

Párrafo 1.3.2: reafirmación de los cambios efectuados en la Resolución 890 mediante la inclusión de «sin el consentimiento del Miembro correspondiente».

Resolución 846 – Transición de la NewGen de ISS

Adición de referencias a los Métodos de Transferencia Alternativos.

Resolución 848 – EasyPay de la IATA

Adición de un párrafo referente a la «Renuncia, exención de responsabilidad e indemnización».

Resolución 850 – Planes de Facturación y Pago

Adición de referencia a EasyPay de la IATA.

Párrafo 1.c.(ii)© del Anexo «F»: adición de una disposición referente a que toda Compañía Aérea del BSP suspendida debe responder a las solicitudes de reembolso de los Agentes a la mayor brevedad.

Resolución 850m – Emisión y procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM)

Diversas modificaciones según lo acordado y presentado por el Grupo de Trabajo de ADM.

Resolución 858 – Fondos bloqueados – NUEVA

Una nueva resolución para formalizar las medidas que deben adoptarse cuando existan fondos bloqueados en un BSP.

Resolución 860ª – Consejo Conjunto Global del Programa de Agentes de Pasaje

Texto añadido para estipular que los presidentes/directores generales de la UFTAA, la WTAAA y la ECTAA tienen la posibilidad de asistir a las reuniones del PAPGJC y de que se les reembolsen sus gastos de desplazamiento.

Establecimiento de una cuota adicional pagadera por los Agentes para cubrir los gastos de desplazamiento de sus representantes en el PAPGJC.

Resolución 866 – Definiciones de los términos utilizados en las Resoluciones del Programa para Agentes de Pasaje

Definición modificada de los términos «Manual BSP para Agentes», «Nombrado(s)», «Titular de la tarjeta», «Transacción con presencia física», «Transacción sin presencia física» y «Transacción con firma electrónica».

Se ha eliminado la definición de «acuerdo general».

Nuevas definiciones de «Red de uso limitado», «Tarjeta de cliente» y «Red de uso abierto».

Resolución 890 – Normas de las Ventas con Tarjetas de Clientes

Actualización completa de la Resolución 890 y, específicamente, de la antigua cláusula 1.4 (nueva 3.4) para reconocer que cada una de las Compañías Aéreas podrá tomar su propia decisión comercial con respecto a las tarjetas de crédito y demás productos que considera aceptables para pagar los billetes vendidos por los Agentes que haya nombrado.

Resolución 896 – Proveedores de Métodos de Transferencia Alternativos y Métodos de Transferencia Alternativos [Transición hacia una mayor transparencia de los pagos]

Una nueva resolución para formalizar la utilización de los Métodos de Transferencia Alternativos.

OTROS COMUNICADOS IATA

El 4 de abril remitimos circular con la información remitida por IATA, en lo relativo a la domiciliación bancaria B2B SEPA disponible en BSP.



PARA: Todos los Agentes del BSP de España

FECHA: 4 de abril de 2018

ASUNTO: Domiciliación bancaria B2B SEPA disponible en el BSP de España

Por favor, reenvíen esta información a los miembros de su personal encargados de la gestión de efectivo y tesorería.

Estimados Agentes:
Nos complace informarle de que hemos implementado la domiciliación bancaria B2B SEPA como modalidad de ingreso adicional de su liquidación en el BSP de España. Realizar el ingreso de su liquidación mediante la domiciliación bancaria B2B SEPA tiene algunas ventajas importantes:

- Mejorará su gestión del efectivo, ya que el cargo se produce sólo en la fecha de emisión, y se mantiene la misma fecha valor para usted y para IATA.
- Eliminarán el riesgo de cometer errores al calcular el importe que se ha de ingresar.
- Eliminarán el riesgo de que se produzcan retrasos y de que los ingresos no se reciban al vencimiento.
- Reducirán la carga administrativa y el volumen de trabajo.
- Se ahorrarán los costes ocasionados por la emisión de transferencias bancarias.

Estas ventajas forman parte de los esfuerzos continuos de IATA por mejorar los servicios que prestamos a nuestros clientes.

¿Cómo pueden establecer la domiciliación bancaria B2B SEPA?

- 1) Descarguen el mandato de domiciliación bancaria B2B SEPA, aquí: <http://www.iata.org/customer-portal/pages/LocalResourceCenter.aspx>, seleccionando las opciones «España» y «BSP – Agencia de Viajes».
- 2) Impriman dos copias del mandato, cumplimenten y firmen ambos originales (uno para su banco y otro para IATA).
- 3) Comunicuen a su banco la domiciliación bancaria B2B SEPA en la parte que le concierne.
- 4) Cuando su banco haya establecido la domiciliación bancaria, sírvanse enviar los originales de los siguientes documentos:

El 4 de septiembre remitimos comunicado de IATA, en el que informaban del progreso de la implementación de IBSPs (IATA BSP software), que sería la única plataforma global utilizada por todos sus centros de procesamiento de datos (DPC) para las operaciones de cada BSP. Hasta la fecha serán 87 BSP los que habían migrado al nuevo sistema y estaban recibiendo los nuevos reportes, y las próximas migraciones serán en los mercados de Europa, África/Medio Oriente y las Américas durante los años 2018/2019.

SUSPENSIONES COMPAÑIAS AEREA

ASERCA AIRLINES

EL 21 de febrero remitíamos comunicado recibido de IATA en el que informaba de la suspensión a Aserca Airlines, con efecto inmediato, de acuerdo con las disposiciones del Anexo F de la Resolución 850.

Para obtener una descripción completa del impacto de la suspensión, se podía consultar el párrafo 2 del Anexo F de la Resolución 850, que se incluye a modo de referencia a la presente. (En caso de conflicto entre la Resolución 850 y esta notificación, prevalecerá la Resolución 850.)

Por lo que de acuerdo a lo anterior, los agentes de viajes del BSP deberían adoptar las siguientes medidas como resultado de la suspensión (en el documento adjunto se detallan las medidas:

1. Suspender todas las actividades de emisión de billetes
2. Abonar el importe de las liquidaciones pendientes directamente con Aserca Airlines, C.A..
3. Ajustar las domiciliaciones bancarias o los ingresos por adelantado realizados antes del siguiente día de ingreso de la liquidación.

Atención:

En caso de que no ajuste su ingreso de acuerdo con estas instrucciones, el importe entregado en exceso a IATA podría ser retenido de acuerdo con la legislación aplicable y podría no cumplir con alguno de los ajustes exigidos (como la suspensión de las reclamaciones de devolución). Todos los importes enviados por los agentes de viajes del BSP a IATA por Aserca Airlines, C.A. serán retenidos por IATA pendientes de un análisis de la legislación aplicable. Es posible que la legislación aplicable exija que se abonen esos fondos a la compañía aérea en vez de que se devuelvan a los agentes de viajes del BSP.

NIKI – AIR BERLIN

Como continuación a toda la información enviada con anterioridad sobre el tema, le remitíamos nuevo comunicado de IATA sobre la suspensión de AIR BERLIN. Informando que los reembolsos realizados a través del BSP Link y el pago de estas transacciones eran incluidas en la actual liquidación de cada mercado. En caso de rechazar algún reembolso la Compañía incluía una breve explicación del motivo de rechazo, debiendo ser tratada cualquier disconformidad directamente con Air Berlín.

AIRCOBALT

El 19 de octubre enviábamos la comunicación relativa a la suspensión de la Aerolínea AIRCOBALT por parte de IATA.



PARA: PARA TODOS LOS PARTICIPANTES DEL BSP EN SPAIN & ANDORRA
FECHA: 10/18/2018 11:19:43 AM
ASUNTO: SUSPENSIÓN DE COBALT (CO 354)

Estimados participantes del BSP:

IATA ha suspendido a COBALT (CO 354) con efecto inmediato, de acuerdo con las disposiciones del Anexo F de la Resolución 850.

Para obtener una descripción completa del impacto de la suspensión, remítase al párrafo 2 del Anexo F de la Resolución 850, que se incluye a modo de referencia a la presente. (En caso de conflicto entre la Resolución 850 y esta notificación, prevalecerá la Resolución 850.) De acuerdo a lo anterior, los agentes de viajes del BSP deberán adoptar las siguientes medidas como resultado de la suspensión:

1. **Suspender todas las actividades de emisión de billetes.** (850.F.2(b)(i) y (ii))

Los agentes de viajes del BSP deberán suspender inmediatamente todas las actividades de emisión de billetes en nombre de COBALT, incluido el uso de todos los sistemas automatizados para el procesamiento de los reembolsos u otras transacciones en nombre de COBALT. Los agentes de viajes del BSP deberán dejar de utilizar inmediatamente el nombre y el código numérico como compañía aérea emisora de billetes de COBALT.

2. **Abonar el importe de las liquidaciones pendientes directamente con COBALT.** (850.F.2(b)(iv-v); 866)

Una "liquidación pendiente" incluye cualquier importe debido a/o por una compañía aérea a un agente para la cual todavía no ha vencido la fecha marcada en el calendario BSP – independientemente de si la venta del propio billete se realizó después de la suspensión. Todas las liquidaciones pendientes, incluidas las ventas y los reembolsos pendientes o cualquier transacción futura, deberán liquidarse directamente con COBALT. A efectos del ingreso de la liquidación de acuerdo al calendario BSP, el importe a ingresar no debe incluir importe alguno de ventas, reembolsos o cualquier transacción debido a o por COBALT, incluida cualquier devolución real o potencial adeudada por COBALT. De nuevo, no se deducirá ni se realizará ninguna devolución de las liquidaciones y emisiones pendientes o cualquier otra transacción futura de COBALT.

3. **Ajustar las domiciliaciones bancarias o los ingresos por adelantado realizados antes del siguiente día de ingreso de la liquidación.**

Tenga en cuenta que si ya ha realizado el ingreso por adelantado en el banco de compensación para la próxima fecha de ingreso de la liquidación BSP (posterior a la suspensión), tendrá que completar su ingreso realizando los ajustes recogidos en los párrafos 1 y 2 anteriores.

Los agentes que liquiden mediante domiciliación bancaria tendrán que ajustar el importe de la liquidación siguiendo estas instrucciones, y se les podrá exigir, en última instancia, que usen la transferencia bancaria para esta liquidación.

Atención:

En caso de que no ajuste su ingreso de acuerdo con estas instrucciones, el importe entregado en exceso a IATA podría ser retenido de acuerdo con la legislación aplicable y podrá no cumplir con alguno de los ajustes exigidos (como la suspensión de las reclamaciones de devolución). Todos los importes enviados por los agentes de viajes del BSP a IATA por COBALT serán retenidos por IATA pendientes de un análisis de la legislación aplicable. Es posible que la legislación aplicable exija que se abonen esos fondos a la compañía aérea en vez de que se devuelvan a los agentes de viajes del BSP.

Si tiene alguna pregunta adicional, póngase en contacto con su oficina de COBALT local.

Un saludo cordial,

Centro de servicios de la IATA

AIR BERLIN

Como continuación de la información remitida durante 2017, en 2018 el 9 de enero remitíamos nueva circular en el que informábamos de que el Administrador Concursal del procedimiento de insolvencia de Air Berlin informaba a través de la Web www.airberlin-inso.de que aquellos acreedores que no recibieron una carta con el formulario para registrar su crédito antes de finales del 2017 podían registrar su crédito en la citada Web y devolver el formulario de registro generado **antes del 1 de febrero de 2018.**

Se podía consultar el procedimiento para registrarse y registrar el crédito así como toda la documentación a aportar por correo postal a través del siguiente enlace <https://www.airberlin-inso.de/faq> dentro del apartado "Questions about the insolvency proceedings".

Es importante tener en cuenta que toda la documentación solicitada para registrar el crédito debía de llegar por correo postal a la Administración Concursal antes del 1 de febrero 2018:

**Air Berlin Gruppe/ Lucas Flöther
Postfach 10 30 10
18005 Rostock**

Dado que hasta la semana del 5 al 11 de febrero no se conocerían los reembolsos aceptados finalmente por Air Berlín **recomendábamos que los acreedores procedan a registrar los reembolsos siguiendo el procedimiento anterior aunque también hayan solicitado el reembolso a través de IATA.** Si los reembolsos tramitados a través de

IATA son finalmente aprobados por Air Berlín serán excluidos del procedimiento concursal.

Asimismo se recomendaba comunicar antes del próximo 1 de febrero cualquier otro tipo de crédito que se pudiera tener con dicha compañía aérea para que fuese incluido en el procedimiento concursal.

COMUNICADOS COMPAÑÍAS AÉREAS

RYANAIR

El 23 de enero remitíamos circular con el link a la información relativa a la nueva política de equipaje de Ryanair que empezaba a aplicarse el desde el 15 de enero de 2018: <http://bit.ly/2yLs9ID>.

La nueva política de equipajes de Ryanair rebaja el precio de las maletas facturadas (de 35€ a 25€), para animar a más clientes a facturar sus maletas y reducir así la cantidad de maletas a bordo

El 20 de julio remitimos Nota de Prensa del Ministerio de Fomento, en el que se informan de los servicios mínimos establecidos para la huelga de Tripulantes de Cabina de Pasajeros de Ryanair, de la misma cabe destacar:

- Los mínimos afectan al personal legalmente convocado a la huelga en las bases españolas de la Compañía :
- Se protegen el 100% de los vuelos con los territorios no peninsulares, el 59% de los servicios domésticos sin alternativas de transporte inferiores a 5 horas, así como los internacionales, y el 39 % en el resto de operaciones

Posteriormente remitimos la información que facilitaba la compañía Ryanair en su página web, relativa a las cancelaciones previstas para los días 25 y 26 de julio y que afectarán a 50.000 de los 430,000 clientes de Ryanair (12%) cada uno de los dos días. En dicho documento la compañía indica las medidas informativas y las política de cambios y cancelaciones que ha establecido para los pasajeros afectados.

Pudiendose consultar dicho documento en el siguiente enlace:

<https://corporate.ryanair.com/news/ryanair-cancela-el-12-de-los-2-400-vuelos-diarios-que-operara-en-espana-los-proximos-25-y-26-de-julio-para-minimizar-el-impacto-de-la-huelga/?market=es>

AIR CHINA

El 12 de febrero remitíamos comunicado de Air China donde informaba de la nueva normativa para la combinación de clases de reserva de segmento internacional y segmento doméstico:

1. Detallamos como sería la combinación de los segmentos internacionales con los segmentos domésticos (la escala menos de 24 horas):

CA segmento internacional		CA segmento doméstico (*según el orden)
FIRST CLASS	F	F/J/G/Y
	A	A/F/J/G/Y
BUSINESS CLASS	J	J/F/G/Y
	C	C/J/F/G/Y
	D	D/J/F/G/Y
	Z	Z/J/A/G/Y

	R	R/J/A/G/Y
PREMIUM ECONOMY CLASS	G	G/E/Y
	E	E/G/Y
ECONOMY CLASS	Y y otras clases de clase turista	1.Los segmentos domésticos operados por CA deben usar la misma clase que los segmentos internacionales. 2.Los segmentos compartidos con ZH/SC deben usar la clase Y.

*Por ejemplo: si el segmento internacional es la clase F, deben reservar la F para el segmento doméstico,

si F no estuviera disponible, se reservaría la siguiente J, y sino la siguiente G, y así sucesivamente por orden.

2. Detallamos como sería la combinación de los segmentos internacionales con los segmentos domésticos (la escala más de 24 horas):

Si la clase de reserva del segmento internacional es economy, los domésticos sólo se podrán reservar en clase Y.

Pueden consultar las clases de reserva en su GDS, Air China no notificará en el futuro.

CAMBODIA ANGKOR AIR

El 27 de febrero remitíamos información recibida de CAMBODIA ANGKOR AIR.



BINTER

Como parte de la colaboración con nuestros miembros adheridos remitíamos NP en las que informan de sus nuevas rutas a Palma de Mallorca y Vigo.

BINTER DA EL SALTO AL MERCADO NACIONAL CON CONEXIONES DIRECTAS A VIGO

BINTER DA EL SALTO AL MERCADO NACIONAL CON CONEXIONES DIRECTAS A MALLORCA

En el mes de marzo remitimos comunicado recibido de APG .



Los vuelos Tag Airlines ya están disponibles para emitir con placa GP. Código : GP - 275

DESCUBRE NUESTRAS COMPAÑÍAS ASOCIADAS



Vive tu experiencia con **TAG Airlines**

Tag Airlines es una compañía aérea con base en Guatemala, el aeropuerto internacional La Aurora.

Tag Airlines opera vuelos regulares domésticos y regionales a Guatemala, Honduras, El Salvador, Belize...

A día de hoy, la plataforma de APG IET tiene **67 compañías aéreas** asociadas que se pueden emitir en todo el mundo y conectar en un solo billete con placa GP-275

Os mantenemos informados...

IMPORTANTE

EMISION UNICAMENTE DE COMPAÑÍAS QUE NO ESTEN EN EL BSP O QUE EL AGENTE NO TENGA TICKETING AUTHORITY PARA EMITIR DICHA COMPAÑÍA (resolución IATA 852)

Tarifas publicadas : sólo se pueden emitir con placa 275 tarifas publicadas

Código compartido : ambas compañías deben ser compañías asociadas a GP para emitir con la placa GP/275

Seguro APG IET ofrece un seguro a su pasajero en caso de **denegación de embarque (por causas técnicas)**. En caso de **default** de una de las compañías participantes, APG IET garantiza el reembolso de los billetes no volados.

Nuestra web www.apgiet.com ofrece toda la información sobre las compañías participantes, instrucciones de los GDS y todas las preguntas frecuentes sobre emisiones.



- Aerogal, 2K
- Aegean, ZI
- Air Austral, UJ
- Air Canada, ZI
- Air Cebu, 3B
- Air Charters, TK
- Air Corsica, 3K
- Air Cote d'Ivoire, HF
- Air Malta, KM
- Air Moldova, BU
- Air Namibia, SW
- Air Tahiti, 3L, TN
- Africa Aviation, LB
- Aserca, R7
- Asky, KP
- ASL Airlines, 5D
- Allegiant, KK
- Avianca, AV
- Avior Airlines, BV
- Bangkok Airways, PG
- Bee Air, 6B
- Caribbean Air, K6
- Clyde, WZ
- Cobalt, 60
- Corsair, SS
- Dniproavia, Z5
- Egyptair, MS
- Ethiopian Airlines, ET
- Garuda Indonesia, GA
- Georgian Airways, A9
- Gal Linhas Aereas, G3
- InterCaribbean Airways, JY
- Kenya Airways, KQ
- Lacsa, LR
- Lao Airlines, QV
- Luxair, LG
- Malaysia Airlines, MH
- Malindo Airways, 8B
- Mauritania Airlines, L6
- Mendota Fly, G
- Myanmar Airways Int, 8M
- Nepal Airlines, RA
- Oceanair Linhas Aereas, O6
- Onur Air, 8Q
- PAWA Dominicana, 7N
- Peruvian Airlines, P9
- Philippine Airlines, PR
- Royal Air Maroc, AT
- Royal Brunei, B1
- Royal Jordanian, RJ
- Rwandair, WR
- SBA Airlines, S3
- SCAT Airlines, DV
- Solomon Airlines, IE
- South African Airways, SA
- Taca International, TA
- Taca Peru, TP
- TACV Cabo Verde, VR
- TAG, SU
- TAME, EQ
- TAROM, RO
- The Lion Air, SL
- Turkish Airlines, TK
- Vietnam, VJ
- Vietnam Airlines, VN
- Uzbekistan Airways, UZ
- XL Airways, 8X

Help Desk:

T + 34 93 117 27 22
 info@apg-ga.com
 dt
 t+33 1 53 77 13 25
 www.apgiet.com
 helpdeskiet@apg-ga.com

VUELING

El 23 de abril remitíamos comunicado de VUELING en el que confirmaba la convocatoria de huelga de pilotos para los días 25 y 26 de abril y 3 y 4 de mayo, así como de los vuelos afectados en los días 25 y 26 de abril (se adjuntaba listado), que se han cancelado en las últimas horas, así como de que se está procediendo a recolocar los pasajeros en otros vuelos.

Por último nos recordaban la operativa establecida en estos casos: Se reacoplará a los pasajeros con reservas afectadas en el siguiente vuelo disponible, se les ofrecerá un cambio a 15 días en el mismo trayecto (posibilidad de modificar el aeropuerto en algunas ciudades) o se les ofrecerá el reembolso.

Como continuación de esta información el 24 de abril remitimos las últimas actualizaciones sobre cómo se tiene que proceder en los siguientes casos:

CAMBIOS:

1. Cambios gratuitos en los siguientes vuelos disponibles para volar hasta 15 días después del vuelo original, en cualquier clase, excepto la I, la U y la D (tarifa Excellence) a no ser que la reserva estuviera hecha originalmente en alguna de estas clases/tarifa.
2. Si solicitas un cambio para una fecha fuera de los siguientes 15 días, se abonará la diferencia de tarifa y la penalización habitual

Este procedimiento aplica solo a los vuelos afectados por la Huelga de pilotos de Vueling del 25 y 26 de abril. Para los vuelos no afectados por la huelga se aplicarán las condiciones de diferencia de tarifa y fee de cambio habituales.

PARA RESERVAS GDS: Puedes gestionar tu cambio por GDS haciendo una reemisión, según las condiciones indicadas, con el comentario 'VY STRIKE'.

PARA RESERVAS WEB: Puedes realizar los cambios a través de la web en www.vueling.com/agencias, o bien contactar con nuestro servicio de soporte a agencias en el 902 48 77 48.

REEMBOLSOS

1. Se autorizará el reembolso del vuelo o vuelos afectados. Los reembolsos se realizarán en un término de 7 (siete) días.
2. *Si el trayecto no afectado tuviera lugar dentro de los siguientes 7 días a la fecha original del tramo afectado, también procedería el reembolso de ese trayecto no afectado.

PARA RESERVAS GDS: Se podrá solicitar el reembolso por vía directa a través de GDS o de forma indirecta por BSP Link, poniendo el comentario 'VY STRIKE' y el localizador Vueling de la reserva.

PARA RESERVAS WEB: Se deberá hacer la solicitud de reembolso a través de www.vueling.com/agencias en el apartado contacta con nosotros.

PARA RESERVAS DE GRUPOS O TTOO: podéis enviar vuestra solicitud a pagos@vueling.com para peticiones de grupos o a payments_vy@vueling.com para cupos de Tour Operación. Reservas en código compartido (IB5000, BA2000, BA8000, QR3000): Para realizar cambios o solicitar el reembolso de reservas en código compartido se deberá contactar con la compañía emisora del billete.

POLITICA DE COMPENSACIÓN:

- 1- Todo pasajero que viaje en un vuelo afectado por la Huelga, tiene derecho a una indemnización.
- 2- Si un pasajero ha sido reubicado en un vuelo en día posterior, se le ofrecerá un hotel.
- 3- Si al pasajero no se le ofrece esta opción, pueden pagarlo y solicitar el reembolso de dicha cantidad a través del formulario de contacto en nuestra página web (el máximo importe reembolsable por alojamiento será de 150 €)

Posteriormente el día 25 remitimos nuevo comunicado ampliando la información relativa a la convocatoria de huelga.

vueling AGENCIAS



Estimado colaborador,

Lamentamos confirmarte que el colectivo de pilotos de Vueling ha decidido convocar una huelga para los días **3 y 4 de mayo**.

Progresivamente recibirás notificaciones sobre algunos de los cambios de horario, por lo tanto, nos gustaría informarte que **mañana 26 de abril a las 9 de la mañana, publicaremos la lista definitiva de vuelos afectados y podrás consultarla clicando [aquí](#)**. A partir de entonces, podrás comunicar proactivamente a tus clientes cuales son los vuelos afectados.

No dudes en consultar las alternativas que te proponemos y como proceder con ellas (www.vuelingpartners.com). La gestión de los cambios puede ser realizada a través de nuestros canales habituales como la web de agencias o tu GDS sin necesidad de contactar con nuestra línea de soporte para agencias.

Igualmente, antes de dirigirse al aeropuerto, aconsejamos que consulten el estado de sus vuelos [aquí](#).

Atentamente,

Departamento Comercial Vueling Airlines

El 4 de mayo, se remitía la información por la afectación de la huelga de controladores aéreos en Marsella los días 5 y 6 de mayo.

El 11 de mayo remitíamos el último comunicado recibido de Vueling, donde informaban de los vuelos cancelados en horario UTC con motivo de la huelga convocada para los días 12 y 13 de mayo. .

Recomendado consultar su blog de agencias donde detallan todas las alternativas y cómo proceder : <http://partners.vuelingnews.com/2018/05/10/huelga-de-control-aereo-en-marsella-12-y-13-de-mayo/>

El 6 de junio volvíamos a informar que una vez más se afrontaba el riesgo de una probable huelga de controladores aéreos en Marsella para los días 9 y 10 de Junio.

Recordando que una vez la huelga se dé por confirmada, recomendaban se consultasen todos los vuelos cancelados en su blog de agencias donde se detallarían todas las alternativas y cómo proceder, link directo www.vueling.com/agencias

Posteriormente se producía una nueva convocatoria de huelga para los días 23 y 24 de junio.

Con motivo de la convocatoria de huelga general en Francia, remitíamos importante comunicado recibido de Vueling.

Estimado cliente,

Una vez más, afrontamos el riesgo de una probable HUELGA GENERAL EN FRANCIA, para este Jueves 28 de Junio 2018.

Esta situación, que se encuentra fuera de nuestro control, tendrá gran impacto sobre nuestras operaciones y nuestros/vuestros clientes.

Aunque la huelga aún no está confirmada, su planificación ha comenzado y se prevén cancelaciones de vuelos. Compartiremos la lista de los vuelos afectados tan pronto tengamos confirmación final de los mismos.

Podéis consultar la información de la que disponemos por el momento en el siguiente link <http://vuelingnews.com/>

Sentimos de antemano cualquier inconveniente ocasionado por estos factores ajenos al control de Vueling, y le garantizamos que hacemos todo lo posible para minimizar el impacto que esta huelga pueda causarles a nuestros/vuestros clientes.

Os mantendremos informados de cualquier novedad.

Gracias por vuestro apoyo y colaboración.

Un saludo,

Sales Department

Account Manager Baleares, Levante, Cataluña Occidental y Aragón

El 18 de septiembre enviábamos circular con la información facilitada por Vueling relativa a importantes cambios en sus productos

El pasado 13 de septiembre Vueling llevó a cabo importantes cambios en sus productos para que cada pasajero vuele a su aire:

- Lanzamos la **Tarifa TimeFlex**, una nueva tarifa sin maleta (si incluye equipaje de mano max. 10kg) idealmente pensada para el pasajero de negocios, permitiéndole ahorrar tiempo con el carril rápido para pasar los controles de seguridad y embarque prioritario, hold 48hrs en GDS, además de disponer de flexibilidad total en cambios de fecha y hora (adelanta y retrasa tu vuelo incluido sin penalización y solo abonando la diferencia de tarifa si la hay). Podrás adquirir la **TimeFlex** a través de nuestra web para agencias o en cualquiera de los GDS (en las clases Y, B, I, U, D, N, A).
- Adicionalmente y para dar un mejor servicio a las familias, vamos a introducir la **Tarifa Family**, con embarque prioritario para los pasajeros que viajen con niños menores de 2 años y con la posibilidad de elegir asientos para que se sienten juntos. Esta tarifa estará disponible solo en nuestra web para agencias.
- Con la implementación de estos nuevos productos, la **Tarifa Excellence dejará de comercializarse** en todos nuestros canales. Los pasajeros que ya dispongan de un billete en clase Excellence seguirán disfrutando de sus ventajas hasta aproximadamente finales de este año.
- Nuestra actual **Tarifa Basic dejará de estar disponible en los GDS**, pero seguirá estándolo en nuestra web para agencias y a través de la

conexión API/NDC de Vueling. Las clases P, O, Q se destinarán a la Tarifa Optima, para poder ofrecerte precios más competitivos.

Por otra parte, hemos renombrado y mejorado algunos de los asientos de nuestros aviones.

- ✓ La primera fila (hasta ahora clase Excellence con asiento vacío entre asientos) se convertirá en el asiento **Space One**, con un 20% más de espacio y prioridad de embarque.
- ✓ Los asientos comprendidos entre las filas 2 y 4 se denominarán ahora **Space Plus**, con prioridad de embarque.
- ✓ Los asientos situados en las filas de emergencia se convertirán en **Space**.
- ✓ También vamos a introducir un nuevo modelo de embarque para que los clientes disfruten de un servicio más ágil y cómodo.

Con motivo de la posible huelga general en Francia, remitíamos la información que nos hacia llegar Vueling,:

Estimado colaborador,

Queremos informaros que una vez más afrontamos el riesgo de una probable huelga general en Francia para el próximo martes 9 de Octubre.

Esta situación, que de nuevo se encuentra fuera de nuestro control, tendrá gran impacto sobre nuestras operaciones si finalmente se confirma.

Recordad que una vez la huelga se dé por confirmada, recomendamos consultéis todos los vuelos cancelados en nuestro [blog de agencias](#) donde detallaremos todas las alternativas y cómo proceder.

Sentimos de antemano cualquier inconveniente que puedan ocasionar estos factores ajenos a Vueling.

Un cordial saludo,

Account Manager Baleares, Levante, Cataluña Occidental y Aragón

Sales Department

Atención al Cliente: Consultas, reclamaciones y solicitudes [AQUÍ](#)

Blog de Agencias: Novedades, consejos y procedimientos [AQUÍ](#)

Con motivo de las posibles huelgas generales se remitía nuevo comunicado de Vueling.

Estimado colaborador,

Queremos informaros que una vez más afrontamos el riesgo de dos probables huelgas generales tanto en Francia como en Bélgica para el próximo viernes 14 de Diciembre.

Esta situación, que de nuevo se encuentra fuera de nuestro control, tendrá gran impacto sobre nuestras operaciones si finalmente se confirma.

Recordad que una vez las huelgas se den por confirmadas, recomendamos consultéis todos los vuelos cancelados en nuestro [blog de agencias](#) donde detallaremos todas las alternativas y cómo proceder.

Sentimos de antemano cualquier inconveniente que puedan ocasionar estos factores ajenos a Vueling.

Un cordial saludo,

Account Manager Baleares, Levante, Cataluña Occidental y Aragón

Sales Department

W: www.vueling.com/agencias

Atención al Cliente: Consultas, reclamaciones y solicitudes [AQUÍ](#)

Blog de Agencias: Novedades, consejos y procedimientos [AQUÍ](#)

QANTAS

El 21 de mayo, remitimos comunicado de Qantas, sobre su política de ADM'S.



Update

Politica de ADM's 07 Mayo 2018

Politica de ADM's en documentos Qantas (081)

Estimados amigos y colaboradores,

La política sobre ADM's en billetes Qantas (081), lo podréis encontrar haciendo clic [aquí](#).

Saludos Cordiales,

General Sales Agent - Qantas Airways Limited
Ramirez de Arellano, 17-5 Planta, 28043, Madrid, Spain
Tel. +34 91 5421572
Fax. +34 91 5429688
E. qantas@movac.es



ROYAL AIR MAROC

El 20 de julio remitimos comunicado de Royal Air Maroc, informando de posibles incidencias por razones operativas en sus vuelos. La lista de los vuelos posiblemente impactados estaba disponible en la página www.royalairmaroc.com/int-en



Madrid, 19 de julio de 2018

Estimados colaboradores:

Por razones operacionales a partir del 19 de julio 2018 algunos vuelos de Royal Air Maroc pueden sufrir perturbaciones en las salidas y llegadas a los aeropuertos servidos por Royal Air Maroc.

Antes de presentarse en el aeropuerto, les invitamos a verificar si su vuelo está impactado en la página web de Royal Air Maroc www.royalairmaroc.com/int-en

Si usted prefiere cambiar su billete o anularlo le invitamos a contactar con el centro de reservas de Royal Air Maroc o con su agencia de viajes.

Royal Air Maroc le ofrece la posibilidad de:

1. Cambiar su vuelo para volar hasta el 15 de agosto 2018 sin penalización (sujeto a disponibilidad).
2. O reembolsar su billete en caso de anulación.

Si usted desea ser informado por Royal Air Maroc sobre el estatus de su vuelo, le invitamos a entrar en www.royalairmaroc.com/int-en para actualizar sus contactos personales.

Para información adicional, puede contactar con el centro de reservas de Royal Air Maroc en el número siguiente:

España: 902 210 010

Royal Air Maroc está poniendo todos sus esfuerzos para atajar esta situación y se disculpa por las molestias ocasionadas.

Gracias por su comprensión y bienvenidos a bordo

Un saludo.
Dpt. Comercial

Royal Air Maroc Madrid en Calle Alcalá, n. 52, 1ª pl. - 28014 Madrid – Comercial 91 548 78 31/ 13
Royal Air Maroc Barcelona Ronda Sant Pere, n. 19-21, 2ª pl. - 08010 Barcelona – Comercial 93 270 20 74
Royal Air Maroc Aeropuerto Málaga 952 974 565
Reservas 902 210 010

LATAM

EL 19 de octubre remitamos comunicado de la compañía, sobre su política de protección de tickets.



Protección de pasajeros. Protección de tickets a través de LATAM.

Estimado colaborador,

Con el fin de mejorar nuestro servicio, informamos que ya se encuentra disponible la **protección de tickets de Agencias de Viajes a través de latam.com**. Todos aquellos pasajeros afectados a más de 48 hrs de la salida del vuelo, tendrán la opción de cambiar sus vuelos directamente en el sitio.

Informamos también, que se mantendrá el aviso a través de su GDS para que los Agentes de Viajes reemitan los tickets afectados, por lo tanto, los pasajeros mantienen la opción de hacer los cambios a través de la Agencia de Viajes. La opción anteriormente mencionada es una alternativa que tienen los pasajeros en caso deseen auto-protegerse directamente.

APLICACIÓN (todos los homes latam.com):

- ⇒ Solamente estará habilitado el **cambio de fecha/hora** (según política comercial), para **tickets LATAM que contengan únicamente vuelos operados por LATAM** (también aplica para vuelos codeshare operados por LATAM).
- ⇒ Los tickets serán revalidados, por lo tanto, la Agencia de Viajes no pierde el control de sus tickets.
- ⇒ Se podrá acceder a la opción de autoprotección a través de "Estado de Vuelo" o desde "Mis Viajes".
- ⇒ Estará disponible para tickets "oneway" y para ticket ida y vuelta.
- ⇒ Disponible para reservas (con tickets emitidos) de hasta 7 pasajeros. No aplica para reservas de grupos.
- ⇒ Reservas que contengan pasajeros INF y CHD también podrán protegerse a través del sitio.

Tickets con EMD:

- ⇒ EMD de maletas serán reasociados automáticamente a través del sitio.
- ⇒ Los EMD de asientos se pierden y los pasajeros deberán gestionar la devolución directamente a través de LATAM.

RESTRICCIONES

- ⇒ Si el pasajero ya facturó equipaje o se encuentra en tránsito, no podrá auto-protegerse a través del sitio.
- ⇒ Pasajeros con servicios especiales de confirmación manual no podrán acceder a este servicio.

Adicionalmente, si el pasajero contacta directamente a LATAM a través del Contact Center, LATAM podrá hacerse cargo de la protección si el pasajero así lo solicita de acuerdo a lo siguiente:

- ⇒ Cuando se trate de cambio de fecha/vuelo en Itinerarios **100% online**: LATAM revalidará los tickets. La Agencia de Viajes no pierde el control.
- ⇒ Para los casos en que se requiera **agregar algún endoso específico por la contingencia** (publicaciones de excepciones comerciales) o cuando existan **vuelos de otras compañías**, los tickets serán **reemitidos** (siempre que se tenga acceso a todos los segmentos del PNR). En estos casos la Agencia de Viajes pierde el control de la reserva.

El procedimiento para devoluciones de tickets de venta indirecta se mantiene **sín cambios**.

Se mantiene la autoprotección de tickets de venta indirecta a través de latam.com para pasajeros afectados a menos de 48 hrs de la salida (ventana operacional).

Esta información se encontrará actualizada a partir de la fecha de aplicación en el capítulo **Protección al Pasajero**.

Atentamente,
LATAM Airlines Group

Atención Agencias: 902 00 66 00 y www.latamtrade.com
Para ser atendido por su equipo de especialistas, deberá marcar su número IATA.
Comando Amadeus para ver tu IATA: PV



El 22 de noviembre remitíamos comunicado de Latam, informando del nuevo modelo de ventas en rutas internacionales.



Nuevo modelo de ventas LATAM en rutas internacionales: cobro primera maleta

Estimado colaborador,

Como ya informamos, LATAM Airlines está implementado un nuevo modelo de ventas en sus rutas internacionales.

A partir del 12 de noviembre, se comenzará a cobrar la primera maleta cuando se seleccione la opción de venta "Light" en las siguientes ruta

- ⇒ LIM-MAD-LIM (y viceversa)
- ⇒ LIM-BCN-LIM (y viceversa)
- ⇒ GYE-MAD-GYE (y viceversa)
- ⇒ UIO-MAD-UIO (y viceversa)

Para el resto de rutas internacionales **Europa-Sudamérica-Europa** (salvo rutas desde/ hacia Londres y Sudáfrica), este cambio se comenzará a aplicar a partir del 27 de Noviembre.

Como recordatorio la tabla con las opciones de ventas es la siguiente:

	Cabina Economy			Cabina Premium/Business	
	Light	Plus	Top	Business Premier	Business
Equipo de mano (hasta 23kg)	✓	✓	✓	✓	✓
Equipo de bordo (más de 23kg)	Costo Extra	1 Plaza	2 Plazas	3 Plazas	3 Plazas
Selección de asientos	Costo Extra	✓	✓	✓	✓
Asientos LATAM+	Costo Extra	Costo Extra	✓
Cambios	Depende del OD	Depende del OD	✓	Depende del OD	✓
Devoluciones	Depende del OD	Depende del OD	✓	Depende del OD	✓
Acumulación de millas	✓	✓	✓	✓	✓
SPG de cabina con cupotas	X	✓	✓

Para mayor información sobre este nuevo modelo de negocios, puedes visitar www.latamtrade.com

Atentamente,
LATAM Airlines

OTROS COMUNICADOS COMPAÑÍAS AEREA.

El 19 de octubre, remitíamos circular informando del cambio de terminal de XIAMEN AIR .

El 29 de octubre remitíamos comunicado de Turkish Airlines, informando de la apertura del nuevo aeropuerto de Estambul.

El 18 de diciembre en el relación al nuevo aeropuerto de Estambul, enviamos nuevo comunicado de
UIA.



e-news

UIA NOTICIAS

Estimados colaboradores,

Os recordamos que debido a la puesta en funcionamiento del nuevo aeropuerto de Estambul, desde el próximo 1 de Enero de 2019, todos los vuelos de UIA con origen y destino Estambul, operarán desde el nuevo aeródromo.

El último vuelo de UIA que operará en el actual Aeropuerto de Estambul Ataturk, lo hará el 29 de Diciembre de 2018.

Tened en cuenta también que el nuevo aeropuerto de Estambul recibirá el código IATA **IST** desde las 23:59hrs UTC del 31 de Diciembre de 2018.

El 27 de marzo CEAV les recordaba que AIRFRANCE, **a partir del 1 de abril de 2018 aplicaría un recargo de 11€** por cada componente de tarifa a las ventas realizadas a través de los GDS. Este recargo se aplicaría en los vuelos de las marcas de AIRFRANCE, KLM, HOP! O JOON, y no se aplicaría en las reservas a través de APIs, ni en el Agent Booking Toll, ni en los canales de venta directa de AIRFRANCE KLM.

CEAV ya había manifestado su total oposición a esta medida a la Compañía, y trabajábamos para valorar las acciones que se podían llevar a cabo, incluyendo la coordinación de nuestras acciones con ECTAA (Asociación Europea de Agencias de Viajes), a través de ACAVE, ya que, en su momento, denunció a Lufthansa ante la Comisión Europea.

Madrid, 3 de noviembre de 2017

Estimado colaborador,

La industria de viajes es un entorno dinámico sujeto a cambios constantes. La competencia refuerza la necesidad de adaptarse permanentemente y diferenciarse gracias a las evoluciones de la tecnología para responder mejor a las expectativas del cliente.

NDC (New Distribution Capability), es un estándar de distribución, desarrollado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) desde hace algunos años. NDC permite ofrecer de una forma más dinámica y flexible contenidos enriquecidos, ofertas personalizadas y facilita la venta de servicios adicionales (ancillaries).

El grupo Air France-KLM está trabajando progresivamente en el desarrollo de su oferta NDC, invirtiendo en opciones que le permitirán acceder, reservar y vender la oferta del grupo: ya sea conectándose a APIs (Application Programming Interface) de Air France-KLM a partir de enero de 2018, o accediendo al nuevo portal Air France-KLM (Agent Booking Tool) a partir del 1 de abril de 2018.

Continuarás teniendo acceso a nuestra oferta a través de los sistemas de distribución mundiales (GDS), aunque este modelo representa mayores costes para el grupo. De manera que, a partir del 1 de abril de 2018, Air France-KLM aplicará un recargo de 11 euros por cada componente de tarifa a las ventas realizadas a través de los GDS.

Este recargo cubrirá la diferencia de coste entre el modelo GDS y el coste equivalente observado en las ventas directas de Air France-KLM. Este recargo se aplicará cuando el itinerario incluya vuelos de las marcas (marketing segment) AIR FRANCE, KLM, Hop! o JOON. Este importe es susceptible de variar con el tiempo y no se aplicará en las reservas a través de APIs, ni en el Agent Booking Tool, ni en los canales de venta directa de Air France-KLM.

En AgentConnect encontrarás un documento con las preguntas y respuestas relativas a NDC.

El equipo comercial de Air France-KLM queda a tu disposición para atender tus preguntas.

Atentamente,



Boris Darceaux
Director General de Air France-KLM en España y Portugal

45, rue de Paris 95747 Roissy-Charles de Gaulle Cedex Tel : +33 (0)1 41 56 78 00
AIR FRANCE-KLM société anonyme au capital de 375 274 098 Euros, 552 043 002 RCS Paris
Siège social : 45, rue de Paris 95747 Roissy-Charles de Gaulle Cedex

AIR FRANCE and KLM proudly partner with



COMUNICADOS AMADEUS

El 23 de febrero remitíamos comunicado relativa a la compañía Interjet.



The banner features a blue-tinted photograph of an airport terminal with people walking. The text 'Flash News' is overlaid in white, and the 'AMADEUS' logo appears in the top right and bottom right corners.

Cómo realizar reemisiones con la compañía aérea Interjet

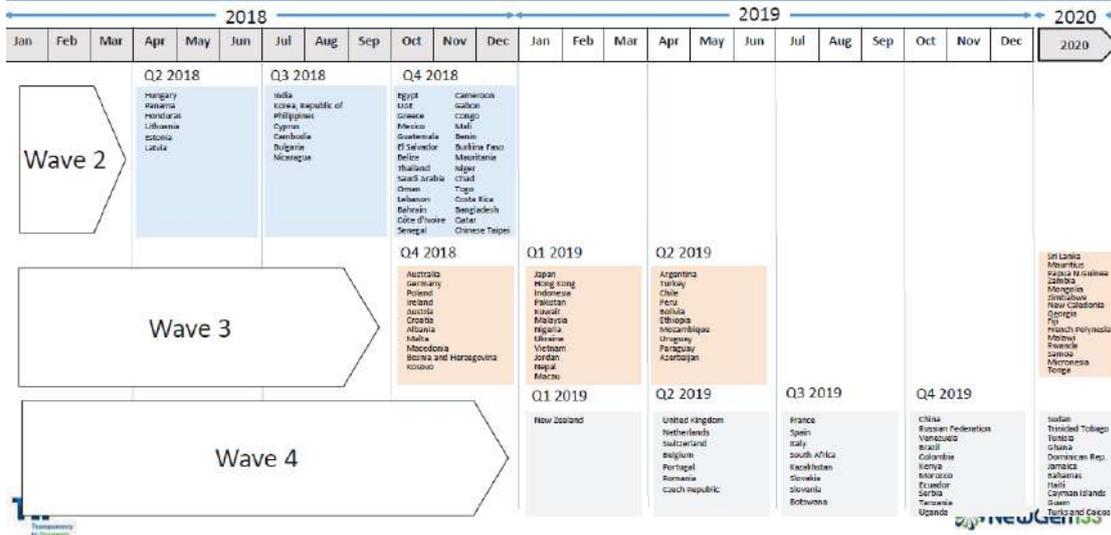
Queremos compartir con vosotros el procedimiento a seguir para gestionar una reemisión manual con la aerolínea Interjet.

A la hora de realizar una reemisión manual (siempre que la tarifa elegida lo permita) es necesario aplicar la penalización por cambio a la tasa CP del nuevo billete.

Para más información y consultas acerca de políticas de Interjet, términos y condiciones, llama al 902 570 194 o envíe un email a GSA.spain@interjet.com.mx

Conoce todos los trucos del sistema Amadeus en elblogdelexperto.com

NGISS Implementation Waves



El 21 de mayo enviábamos circular con la comunicación recibida de Amadeus.



Nuevos parámetros de búsqueda y cotización para incluir o excluir tarifas "unbundled"

Las líneas aéreas incluyen en ocasiones en su portfolio "unbundled fares" que ofrecen a los viajeros la posibilidad de viajar de forma más barata excluyendo beneficios adicionales de las tarifas más completas.

Dependiendo del tipo de viaje y pasajero, estas tarifas podrían ser interesantes o no. Si la estancia del viaje es corta y el viajero no tiene necesidad de facturar equipaje podría ser conveniente reservar esta tarifa. Por el contrario en viajes de larga estancia suele ser más conveniente la contratación de una tarifa que incluya equipaje facturado.

Hasta ahora se podía realizar la búsqueda y cotización de tarifas por base de tarifa, familia de tarifas, etc., pero no había una transacción específica que incluyera solamente este tipo de tarifas o que las excluyera en la búsqueda o cotización de tarifas.

Con la mejora que presentamos, los usuarios tendrán la posibilidad de incluir solamente tarifas "unbundled" o excluirlas, tanto en la búsqueda de tarifas como en la cotización. De esta manera podrán ofrecer de forma más rápida la tarifa que más le interese al viajero según sus necesidades.

Para identificar este tipo de tarifas, las líneas aéreas las cargan con el FTC (Fare Type Code), EOU o EUR.

EOU = Economy one-way unbundled.

EUR = Economy return unbundled

MODIFICACIÓN DEL IMPUESTO DE ESTANCIA TURÍSTICOS EN LAS ILLES BALEARS

El 1 de febrero, remitíamos la Disposición final tercera de la Ley de Presupuestos Generales de las Islas Baleares para 2018, como anexo (Ley 13/2017, de 29 de diciembre), había introducido modificaciones en la Ley 2/2016, de 30 de marzo, del impuesto sobre estancias turísticas en las Illes Balears y de medidas de impulso del turismo sostenible:

1. Las estancias de cruceros están sujetas al impuesto con independencia del número de horas de estancia en tránsito. No obstante siguen exentos del pago del impuesto los pasajeros de crucero cuyos barcos tengan su puerto base en las Islas Baleares; y
2. Las cuotas tributarias para 2018 son las siguientes (a las que se ha de sumar un 10% de IVA):

Clases de establecimientos turísticos	Euros/día de estancia o fracción
Hoteles, hoteles de ciudad y hoteles apartamentos de cinco estrellas, cinco estrellas gran lujo y cuatro estrellas superior	4
Hoteles, hoteles de ciudad y hoteles apartamentos de cuatro estrellas y tres estrellas superior	3
Hoteles, hoteles de ciudad y hoteles apartamentos de una, dos y tres estrellas	2
Apartamentos turísticos de cuatro llaves y cuatro llaves superior	4
Apartamentos turísticos de tres llaves superior	3
Apartamentos turísticos de una, dos y tres llaves	2
Establecimientos de alojamiento no residenciales de empresas turístico-residenciales	4
Viviendas turísticas de vacaciones, viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas y viviendas objeto de comercialización turística	2
Hoteles rurales, agroturismos, hospederías y alojamientos de turismo de interior	2
Hostales, hostales-residencia, pensiones, posadas y casas de huéspedes, campamentos de turismo o campings	1
Albergues y refugios	1
Otros establecimientos o viviendas de carácter turístico	2
Embarcaciones de crucero turístico	2

Se aplica una bonificación del 75% sobre la cuota tributaria íntegra para las estancias que se realicen en temporada baja. En este sentido, señalar que se entiende por temporada baja del 1 de noviembre al 30 de abril.

Se aplica una bonificación del 50% sobre la cuota tributaria íntegra -o, en su caso, minorada por la aplicación de la bonificación anterior- correspondiente a los días noveno y siguientes en todos los casos de estancias en un mismo establecimiento turístico superiores a los ocho días.

ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA INDICATIVA DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA COMUNIDAD EUROPEA PARA LA RECEPCIÓN DE GRUPOS DE TURISTAS CHINOS

En mayo y como CEAV viene haciendo anualmente nuevo comunicado de SUBDIRECCIÓN GRAL. DE COOPERACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA relativa a la actualización del listado ADS 2018

Nos ponemos en contacto con Vdes. con motivo de la actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino. El plazo de inscripción ha quedado abierto desde el día 7 de mayo de 2018 y finalizará el próximo 31 de mayo. El

comunicado oficial está publicado en la Web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (www.minetad.gob.es). (Se adjunta Comunicado Oficial).

Les recordamos que aquellas que ya figuren en el último listado, actualizado el pasado mes de noviembre, deben 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 escaneada de la licencia o número de registro, aunque sí deben comunicarnos el número para su comprobación). Si no lo hacen, entenderemos que no quieren seguir apareciendo en la lista y les daremos de baja. Por eso, les pedimos que hagan hincapié en esta cuestión.

El 8 de noviembre como en ocasiones anteriores le remitimos nuevo comunicado de SUBDIRECCIÓN GRAL. DE COOPERACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA relativa a la actualización del listado ADS 2018:

Nos ponemos en contacto con Vdes. con motivo de la actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino. El plazo de inscripción ha quedado abierto desde el día 8 de noviembre de 2018 y finalizará el próximo 30 de noviembre.

El comunicado oficial está publicado en la Web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (www.mincotur.gob.es). (Se adjunta Comunicado Oficial).

Les agradecemos su colaboración para la difusión de este comunicado entre sus agencias asociadas, para que puedan realizar los trámites lo antes posible. Les recordamos que aquellas que ya figuren en el último listado, actualizado el pasado mes de mayo, deben 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 escaneada de la licencia o número de registro, aunque sí deben comunicarnos el número para su comprobación). Si no lo hacen, entenderemos que no quieren seguir apareciendo en la lista y les daremos de baja. Por eso, les pedimos que hagan hincapié en esta cuestión.

LA ALHAMBRA

Durante este año se han mantenido las siguientes reuniones de la Comisión de Seguimiento:

El 26 de enero era convocada la comisión de seguimiento para el **2 de febrero a las 10 de la mañana** en el salón de plenos del Palacio de Carlos V.

Orden del día

1.- Evolución en el año 2017 de sistema de reservas y ventas de entradas en el canal de Agentes Autorizados.

2.- Modificaciones y cambios a proponer para mejorar el sistema y para adaptarlo a recomendaciones establecidas.

3.- Presentación del sistema de información y comunicación para los Agentes.

Con motivo de la problemática suscitada por el sistema de venta de entradas al conjunto monumental de la Alhambra y el Generalícese emitía un comunicado de prensa conjunto de la Federación Andalucía y CEAV

El amplio sector de los agentes de viajes, a través de sus asociaciones representativas en Granada (AAVV), Andalucía (AEDAV) y en España (CEAV) ,alza su voz contra el sistema de venta de entradas al conjunto monumental de la Alhambra y el Generalife.

Tras varios años de cambios continuos de normativas y de infructuosas negociaciones con el Patronato de la Alhambra y el Generalife (PAG), el sistema ha llegado a un colapso real. Para los profesionales del sector, la Alhambra constituye ciertamente el monumento del mundo en el que la reserva de entradas es la más en revésada, complicada e irracional.

Debido a las deficiencias del sistema actual, no existe una mínima garantía para los agentes de viaje de garantizar que sus programas y circuitos por Andalucía y España se cumplan. Tampoco las “excursiones y visitas facultativas”, que existen en cualquier destino cultural del mundo, pueden garantizarse.

A día de hoy, las agencias locales, nacionales y tur operadores internacionales cancelan a diario visitas a Granada, circuitos por Andalucía y España, debido a los inextricables trámites burocráticos, la ineficacia del sistema y la continua incertidumbre que atañen a la reserva de entradas para el monumento más visitado de Andalucía.

Sin remediar a las disfunciones estructurales del sistema, y parche tras otro, el Patronado de la Alhambra y el Generalife ha anunciado la implantación de “entradas nominativas” a partir del 1 de mayo de 2018. De este modo, la Alhambra sería el primer monumento en exigir a las agencias de viaje el nombre, documento de identidad, sexo y edad, de cada uno de los integrantes de cada uno de sus grupos de clientes particulares a la hora de reservar simplemente una entrada a un bien cultural.

Ninguno de los argumentos esgrimidos por parte del PAG para intentar imponer tal control de aforo y las entradas nominativas, pueden ser convincentes. No se pueden aducir, tal como se ha anunciado, falsos “motivos de seguridad” , porque son una falacia. La seguridad se garantiza con medidas de seguridad reales y ciertamente no a través de entradas nominativas.

Las agencias de viaje no pueden de ninguna manera asumir más trámites burocráticos para la reserva de una entrada, ni en términos de recursos humanos ,ni legalmente. Existen en muchos países de nuestro entorno leyes muy estrictas sobre protección de datos, que nos impiden compartir datos de nuestros clientes con otras partes.

Por otro lado, queremos denunciar la puesta en marcha dentro del conjunto monumental, de control de identidad “aleatorios” por parte del personal de vigilancia del monumento. Esos controles se realizan en los accesos del monumento y dentro de los mismos palacios, a los visitantes y los integrantes de un grupo turístico, produciendo más colas interrumpiendo la visita cultural. Todo ello nos parece sumamente bochornoso y vergonzoso.

Debemos también denunciar que el nuevo sistema informático y la nueva plataforma de compra de entradas, puesta en marcha el 1 de enero de 2018, presentan

Fallos constantes, como por ejemplo la anulación de entradas asignadas y pagadas al 100

% o la asignación de entradas en horas y fechas completamente distintas a las solicitadas.

Esos últimos meses, debido al caos imperante , el Departamento de Comercialización del PAG ha asignado las entradas a los agentes autorizados con dos meses de retraso, incumpliendo de forma flagrante lo estipulado por el BOJA y el pliego de cargo de la empresa adjudicataria. El Patrón a tapone cada vez más traba al turismo organizado, al imponer recientemente que las entradas de niños compiten en el cupo de entradas asignadas a los agentes autorizados, lo que contra viene nuevamente a lo estipulado en el BOJA.

En tales circunstancias, las agencias de viajes y tur operadores, nacionales e internacionales, nos expone a acciones legales por parte de nuestros clientes si ofertamos un programa que incluya la Alhambra, puesto que no existe ninguna posibilidad, a largo o corto plazo, de poder garantizar una visita al monumento señero de Granada.

A día de hoy, son cientos los circuitos y viajes por Andalucía y España que se cancelan debido al sistema de ventas de la Alhambra y el Generalife. El sistema actual representa un daño inaceptable para la imagen del propio monumento, para la ciudad de Granada, Andalucía y España. Constituye un lastre inasumible para el empleo y el desarrollo de un turismo sostenible y responsable.

Por todo lo expuesto, hacemos un llamamiento a todas las administraciones implicadas, el Patrón a toda la Alhambra y el Generalife, pero también la Presidencia de la Junta de Andalucía ,la Consejería de Turismo y Deporte y la Consejería de Cultura

del Gobierno autonómico. Extendemos este llamamiento al Ministerio de Turismo y al Ayuntamiento de Granada para que se inicien por fin las consultas necesarias y se tomen cuanto antes las medidas oportunas.

Llamamos a un diálogo constructivo y necesario entre las diversas administraciones implicadas, los profesionales del sector, los expertos en patrimonio, para adoptar conjuntamente y de forma consensuada todas las medidas que sirvan para compaginar la necesaria conservación del patrimonio y el desarrollo de un turismo verdaderamente sostenible.

El 18 de abril y con motivo de la problemática suscitada con la venta de las entradas de la Alhambra, CEAV remitió al patronato escrito exponiendo sus dudas:

AL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

CONSEJERIA DE CULTURA

RAFAEL GALLEGO NADAL, mayor de edad, con DNI nº 42.817.785L, en nombre y representación de CEAV, con domicilio social en Madrid, calle Diego de León, 47 Edif. Melior Dpcho. 27, con CIF G-85041861, en calidad de Presidente, ante este Organismo comparece y como mejor proceda en Derecho, **EXPONE:**

Primero.-La Resolución de fecha 28 de marzo de 2018 de ese Patronato al que tengo el honor de dirigirme impone una serie de condiciones a partir del 1º de mayo próximo, en concreto que las entradas del canal de grupos organizados por Agentes Autorizados sean nominativas, debiendo constar, en cada una de las entradas, los datos personales de identificación de cada uno de los visitantes (nombre y apellidos, etc).

La primera gran duda que se nos presenta es si ese Patronato tiene implantado ya la nueva normativa impuesta por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que es de aplicación directa al ordenamiento jurídico español, conforme al artículo 99 será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro, además de establecer que entrará en vigor el 25 de mayo de 2018.

En virtud del citado Reglamento Europeo nos preocupa las prescripciones relativas al responsable del tratamiento y también lo relativo al destinatario, entendiéndose por tal a la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero.

En esta situación, y en virtud del principio de “responsabilidad proactiva” el responsable del tratamiento de datos personales es responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 5 de dicho Reglamento.

Actualmente, conforme a la normativa española, vigente hasta el 25 de mayo de 2018, nuestras agencias asociadas no disponen de dicha autorización de cesión de datos a favor del Patronato, como tampoco disponemos de dicha autorización a partir de dicha fecha. Con la normativa anterior hemos de decir que no contamos con el consentimiento de los consumidores, ni siquiera de forma tácita. Como tampoco disponemos a partir del 25 de mayo de una declaración positiva del interesado.

Si ese Patronato no concede una moratoria en la aplicación de la nueva norma establecida estaríamos ante la tesitura de no poder efectuar la visita por carecer de autorización del interesado o infringir la normativa a la que nos venimos refiriendo, y en todo caso obligándonos a ponerlo en conocimiento de la Agencia Estatal de Protección de Datos, con los perjuicios que supondría a todas las partes intervinientes.

De especial incidencia son los derechos reconocidos al consumidor en el artículo 13 de dicha normativa europea, y por tanto española.

Las infracciones al Reglamento Europeo de Protección de datos, establecidas en su artículo 83, pueden conducir a una multa administrativa máxima de 20 Millones de Euros o en caso de empresas del 4% de su volumen total de facturación anual.

Todo lo anterior nos lleva, en principio, a solicitar una moratoria en la aplicación de la nueva norma, a fin que el Patronato al que me dirijo nos diga y certifique que cumple todos los parámetros establecidos en el Reglamento Europeo, tales como el tiempo que va a guardar dichos datos, e igualmente sirva para adaptarse nuestras agencias asociadas, dado que la protección de datos de las personas físicas vivas son un derecho fundamental para la UE.

Segundo.- La Resolución de fecha 28 de marzo de 2018 impone condiciones especialmente gravosas para los Agentes Autorizados y que pueden suponer en la mayoría de los casos importantes pérdidas y perjuicios a los mismos, ya que, se impone que a partir del 1 de mayo de 2018, las entradas del canal de grupos organizados por Agentes Autorizados sean nominativas, debiendo constar, en cada una de las entradas, los datos personales de identificación de cada uno de los visitantes (nombre y apellidos).

Debemos significar que con esta medida lejos de mejorar el sistema de ventas y la seguridad y protección de nuestro patrimonio histórico, se van a causar importes perjuicios a los Agentes Autorizados, dado que los mismos no disponen en muchas ocasiones de los nombres y apellidos de los visitantes hasta el último momento, produciéndose cambios en las personas que componen el grupo también hasta el último momento.

Tercero.- Desde esta Asociación somos plenamente conscientes de la necesidad de salvaguardar en primer lugar el Patrimonio Histórico de Andalucía, no obstante lo anterior como este organismo es perfectamente conocedor, la Alhambra y Generalife es a día hoy el monumento en el que la reserva de entradas es la más complicada en el mundo y esta nueva Resolución de 28 de marzo de 2018 no viene sino a empeorar aún más la difícil situación en la que nos encontramos.

Es por ello que solicitamos la inmediata derogación de la citada Resolución de 28 de marzo de 2018, eliminando la exigencia de que las entradas puestas a disposición de los agentes autorizados sean entradas nominativas y tomando en consideración con la mayor seriedad posible las propuestas estudiadas y consensuadas por el conjunto del sector tanto a nivel local, regional y nacional para su implantación a la mayor brevedad posible.

En junio era convocada nuevamente la comisión de seguimiento para el **28 de junio (jueves) a las 11 de la mañana** en el salón de actos del Palacio de Carlos V.

Esta reunión se realizará conforme petición de moción del Ayuntamiento.

Orden del día

- 1.- Evolución en el año 2018 de sistema de reservas y ventas de entradas en el canal de Agentes Autorizados.
- 2.- Modificaciones y cambios realizados y a proponer por los asistentes para mejorar el sistema.

En septiembre los integrantes de la comisión de seguimiento reciban comunicado de la Jefa de visita pública y comercialización Patronato de la Alhambra y Generalife, donde informaba que se les habían presentado algunas propuestas de funcionamiento del sistema de gestión de entradas a la Alhambra.

Con el ánimo de estudiar estas propuestas es preciso comunicarlas a las asociaciones más representativas que se sientan en la mesa técnica de negociación que desde el Patronato se convocan regularmente, para que se conozcan y se valore su idoneidad por todas, ya que cualquier actuación al respecto afecta a todos los agentes autorizados del sistema.

Una de las propuestas viene por la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada, la cual también ha sido remitida al Delegado Territorial de Cultura, Turismo y deporte en Granada, así como al Presidente de la Diputación Provincial de Granada y al Ayuntamiento de Granada, así como a los partidos políticos más representativos de esta ciudad.

Se resume básicamente en:

- Destinar el 50% de las entradas destinadas al Turismo de la siguiente manera
75% de las entradas para aquellos visitantes que pernocten al menos un mínimo de 2 noches en la provincia Granada.

25% de las entradas para los que lo hagan una sola noche.

- Los operadores podrán solicitar para esta modalidad hasta un máximo de 10.000 entradas anuales.

*Se asignarán por orden de solicitud teniendo preferencia los que programen 3 noches o más y se asignarán todas las entradas hasta el máximo establecido antes de seguir con el siguiente agente autorizado. Las condiciones serían las siguientes:

- En el momento de la asignación, abono del 20% del total de las entradas. No reembolsable.

- 45 días antes de la visita se deberá aportar la documentación de justificación de la pernoctación y abono total de las entradas.

- 15 días antes se aportará la el listado de los visitantes. Un máximo de un 5% de las entradas podrán ser modificadas (exclusivamente el nombre de los visitantes) y sólo hasta 7 días antes previos al día de la visita.

Esta es básicamente la propuesta presentada por la Federación. Se adjunta documento para que tengan un mayor detalle de este tema.

Por otro lado, y aprovechando este comunicado, AEDAV, viene solicitando al Patronato que las entradas pertenecientes a sus asociados (en este caso se haría una estimación de dos años atrás) sean puestas a disposición de dicha asociación para la gestión de las mismas entre sus agentes autorizados. Este sistema y este reparto, lógicamente, de aceptarse por todos llevarían implícitas unas reglas a respetar por todos y todas. Y cada Agente deberá indicar qué asociación quiere que le represente en sus intereses.

Rogando su estudio y las opiniones al respecto para empezar a tramitar los informes oportunos que dieran lugar a la posible viabilidad de dichas peticiones.

El 20 de septiembre se producía una nueva convocatoria para el **25 de septiembre a las 11 de la mañana** en la **SALA DE "LAS CASAS DE LA MIMBRE**

COMITÉ NACIONAL DEL TRANSPORTE CARRETERA

La Confederación Española de Agencias de Viajes será la única representante del sector de las agencias de viajes en el Comité Nacional del Transporte Carretera durante los próximos cuatro años tras la reunión plenaria celebrada por la División de Viajeros en la que se han reelegido los cargos para las diferentes secciones que lo componen y se han asignado nuevos porcentajes de representación.

Así, CEAV dispondrá de un porcentaje de representación en la División de Viajeros del 15%, convirtiéndose en la segunda organización por mayor representatividad tan sólo por detrás de Confebús (40,3%). Resultados que, para Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes, “reflejan un reconocimiento histórico por parte de la Administración Pública, a través del Ministerio de Fomento, al reconocer la importante labor de CEAV como patronal y representante de las agencias de viajes. De este modo, la Confederación Española de Agencias de Viajes vuelve a formar parte en el principal órgano de toma de decisiones en lo que se refiere a transporte de viajeros por carretera, aglutinando el 100% de la representación de las agencias de Viajes”. Reconocimiento por parte de la Administración Pública que, además, se suma a otros recientemente alcanzados por CEAV, al igual que en el Convenio Colectivo donde la Audiencia Nacional ha reconocido que CEAV es la única organización empresarial con representación tanto en la Comisión Negociadora como en la Paritaria incorporación a la Mesa Paritaria del Convenio.

De este modo, Ángel Juan Pascual, Vicepresidente de Área de Transporte por Carretera, será el presidente de la Sección de Agencias de Viajes en el Comité Nacional del Transporte por Carretera y, Mercedes Tejero, Gerente de CEAV será vicepresidenta de la Sección. Además, ambos ostentarán la representación del sector en el Consejo Nacional del Transporte Terrestre. Un aspecto importante porque, para Rafael Gallego, presidente de CEAV, “la ausencia de FETAVE en la nueva composición del Comité Nacional del Transporte de Carretera, cuya acreditación de representatividad no ha quedado demostrada, por no cumplir con los requisitos solicitados, no sólo le deja fuera de este organismo sino, también del mencionado Consejo Nacional del Transporte Terrestre”.

la ausencia de FETAVE en la nueva composición del Comité Nacional del Transporte de Carretera, cuya acreditación de representatividad no ha quedado demostrada, por no cumplir con los requisitos solicitados, no sólo le deja fuera de este organismo sino, también del mencionado Consejo Nacional del Transporte Terrestre”.

SECRETARIA GENERAL DE TRANSPORTES

El pasado 9 de octubre CEAV se reunió con la Secretaria General de Transportes Dña. María José Rayo, a la que asistió igualmente D. David de Benito de Aviación Civil.

Durante la misma se le plantearon los siguientes temas:

- TRANSPORTE FERROVIARIO:

Desde CEAV se le traslada la importancia de las relaciones con RENFE para las agencias de viajes, considerándolo un sector básico y estratégico y aunque las relaciones han sido puramente comerciales, somos un canal a coste cero, prácticamente, ya que únicamente se logran unas sobrecomisiones marginales en caso de crecimientos de ventas complicados de mantener en el tiempo.

También señalamos que la tecnología de RENFE está obsoleta y esto nos genera muchas dificultades. La Compañía nos ha informado que van a cambiar el sistema a medio plazo, habiendo iniciado ya un concurso para ello, y les hemos transmitido nuestra solicitud de participar en todo este proceso, pidiendo el apoyo de Ministerio al

respecto. También les hemos solicitado ciertos cambios cuando el pago se realiza con tarjeta de crédito.

Por otro lado, también se les solicita apoyo para asignar un espacio para un Parking de autobuses estación de Atocha, así como se les traslada la problemática que se da en el AVE por la falta de espacio para Equipajes cuando viajan grupos. También se incide en la necesidad de la conexión Aeropuerto Madrid. Por último les pedimos apoyo en nuestra eterna reclamación de que en la Publicidad de RENFE, se incluya : "...y en su agencia de viajes...", al menos en los billetes emitidos por las agencias.

- **TRANSPORTE AÉREO:**

Retrasos aéreos y cancelaciones de vuelos.

Desde CEAV se le pregunta por el posible incremento de tarifas tras el aumento de descuento de residentes, tras la subida del descuento al 75%, posiblemente eliminando las tarifas reducidas, a lo que la Sra. Rayo señala que existe el Observatorio de Conectividad Aérea y Precios, en el que no se ha detectado una especial incidencia de este tema. CEAV le solicita pertenecer a este Observatorio.

En cambio lo que sí han detectado es que en compras por internet antes de mostrar el precio se pregunta si es residente, lo que pudiera dar lugar a algún tipo de mala práctica, por lo que el Ministerio va a cambiar la norma para evitarlos.

NDC: desde CEAV se le informa de toda la problemática relativa al NDC, en concreto de la falta de transparencia y neutralidad que esta tecnología conlleva para el consumidor, así como la subida de precio que han implementado las Compañías Aérea al aplicar el cargo por emitir vía GDS (DTC), especialmente en rutas tan sensibles al precio como las de residentes en las que el Gobierno, además ha hecho un gran esfuerzo para subir la bonificación.

Desde CEAV también se les plantea la problemática de cancelaciones y retrasos sufridos este verano principalmente en el aeropuerto del Prat, y especialmente con la Compañía Vueling, llegando al punto de ser un tema traumático para pasajeros y agencias.

El 60% de las reclamaciones recibidas por ACAVE son relativas a esta Compañía, conociendo diferentes motivos a los que se pueden deber estos problemas (saturación aérea, huelgas controladores Franceses, falta de tripulaciones de repuesto, etc) desde CEAV se opina que es necesario tomar algún tipo de medidas al respecto, ya que no se puede permitir estas situaciones en un aeropuerto de primer orden.

La Sra. Rayo señala que el Ministerio no es ajeno a esta problemática y que están buscando soluciones con Vueling de cara a la operativa del 2019. Quieren tener un diagnóstico claro para ver cuáles son las mejores medidas a tomar.

Además, se destaca que el servicio de atención no es lo eficiente que debería ser.

Por último desde CEAV les recuerdan nuestra histórica propuesta de crear un Fondo de Protección al Pasajero.

- **TRANSPORTE POR CARRETERA:**

VTCS: En relación a las VTCS CEAV le traslada que para las agencias de viajes es un producto más a comercializar y remarcan su importancia, sin menospreciar al Sector del Taxi, a lo que la Secretaria responde informando de la situación actual y de la remisión de la regulación a las Comunidades Autónomas y Ayuntamiento.

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) se ha reunido en los últimos días con los nuevos representantes del Gobierno en materia de turismo, para tratar las cuestiones más urgentes que afectan ahora mismo al sector de las agencias de viajes en España. Los encuentros han consistido en dos reuniones que suponen la primera toma de contacto entre patronal y Gobierno desde el cambio del Ejecutivo.

En un primer encuentro, El Presidente de CEAV, Rafael Gallego y la Gerentede CEAV, Mercedes Tejero, tuvieron la oportunidad de reunirse con la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver y Antonio Nieto, Subdirector General de Cooperación y Competitividad Turística el pasado 19 de julio para solicitar al Gobierno su apoyo en cuestiones como la Transposición de la nueva Directiva de Viajes Combinados, en el que CEAV lleva años trabajando y sobre el que ha pedido su respaldo para modificar el Proyecto de Ley, en especial por la imposición de la doble garantía por prestación de servicios. Desde la Confederación también mostraron su preocupación por la actualización de las garantías de las Agencias de Viajes. Además, insistieron en la importancia de facilitar visados en mercados que traen turismo a España, remarcando la importancia del Grupo de Trabajo conjunto entre el sector privado, Turespaña, y Exteriores, del que forma parte CEAV. Asimismo, se trató la problemática del sector en relación con elCORA, sobre el queCEAV ya recurrió el último concurso por considerar que sólo pueden ganarlo los grandes operadores y agencias y solicitó que se abriese a las pymes del sector. Desde CEAV se solicitó también que le mantengan informada de la aprobación final de la Directiva sobre PNR y de la Directiva Seguros, ésta última manteniendo el compromiso de la Dirección General de Seguros de mantener la exención de las Agencias de Viajes en la transposición de la Directiva, así como le trasladaron su preocupación por las **huelgas en el sector aéreo** siendo necesario proteger a los pasajeros, y ciertas medidas de **apoyo al Sector de agencias de viajes**.

También, trasladó las peticiones de las Asociaciones Locales y las suyas propias debido a los problemas de comercialización de las entradas de la Alhambra ya que, al ser un monumento protegido, hay un límite de aforo diario y anual. Durante la reunión, la Secretaria de Estado de Turismo confirmó también su asistencia a la entrega de los Distintivos turísticos de CEAV que tendrán lugar el próximo 20 de septiembre.

La segunda reunión con Héctor Gómez, Director General de Turespaña tuvo lugar el pasado 23 de julio y contó con la presencia de Rafael Gallego, presidente de CEAV y Carlos Garrido, vicepresidente de transporte ferroviario de CEAV y Presidente de UNAV. En esta ocasión, además de volver a tratar algunos de los temas que se han comentado anteriormente, especialmente la problemática de la Alhambra y el tema de visados, se remarcó la importancia de contar con el apoyo del Gobierno en la celebración de la próxima Cumbre Mundial de asociaciones de agencias de viajes que tendrá lugar en noviembre del 2019.

Rafael Gallego, presidente de CEAV, se ha mostrado satisfecho con estas primeras reuniones con el nuevo Ejecutivo “Se trata de una primera toma de contacto para poner sobre la mesa las cuestiones que preocupan a nuestro sector y que es importante que estén en la agenda del Gobierno. Queremos agradecer a la Secretaria de Estado de Turismo y al Director General de Turespaña, su interés y su disposición para estudiar los temas y soluciones que les hemos planteado”

ALIANZA IBERICA

En el mes de marzo de 2018 la Confederación Española de Agencias de Viajes y la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes unieron fuerzas para crear una Alianza Ibérica e impulsar así, entre otros aspectos, el turismo entre ambos países. Así, y a partir de ahora, CEAV y la APAVT examinarán de forma conjunta todos los principales temas de interés para el sector, como pueden ser las relaciones con los distintos proveedores o la adaptación a las normativas de la Unión Europea, con el objetivo de alcanzar una posición común.

Además, durante la reunión celebrada en Lisboa que ha estado encabezada por Rafael Gallego Nadal, presidente de CEAV y por Pedro Costa Ferreira, presidente de APAVT, ambas organizaciones se comprometieron a impulsar la promoción turística entre España y Portugal en sus respectivos mercados promoviendo así, el desarrollo del negocio de las agencias de viajes y la economía de ambos países. En este sentido, entre

otras acciones, han acordado la organización de una Cumbre Ibérica que de forma periódica reúna a los agentes de ambos países.

Para Rafael Gallego Nadal, presidente de CEAV, “este acuerdo es fundamental y sigue la línea de los ya suscritos con las asociaciones hermanas de países de Latinoamérica como Argentina y Colombia”. También ha querido destacar “las posibilidades de colaboración con un país tan cercano y la importancia de encontrar puntos en común y sumar fuerzas en los mayores puntos de interés para el sector como las relaciones con los proveedores, especialmente con IATA, que ha tenido un lugar destacado en esta primera reunión, o sobre la legislación comunitaria”.

Por su parte, Pedro Costa Ferreira, presidente de APAVT, celebraba el acuerdo y se mostraba “feliz porque se ha dado un paso importante en la consolidación de la presencia europea de la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes que es uno de los objetivos que nos habíamos marcado”. Además, ha destacado así la importancia de esta alianza: “Portugal y España forman un espacio económico de características comunes que es necesario impulsar. Con este paso estamos seguros que caminamos en la dirección correcta”, ha explicado Pedro Costa Ferreira.

Como consecuencia de este acuerdo en el mes de julio ambas organizaciones acuerdan la celebración de la siguiente Cumbre Ibérica en León para poner en marcha, **tras su alianza, las primeras acciones conjuntas de promoción del turismo entre España y Portugal. Se trata del primer** encuentro desde que ambas organizaciones firmaran un acuerdo de colaboración para impulsar la actividad turística y contribuir así al desarrollo del negocio de las agencias de viajes y la economía de ambos países.

La cumbre, que contó con una recepción oficial en la Diputación de León, constó de varias reuniones de trabajo encabezadas por Rafael Gallego Nadal, presidente de CEAV y por Pedro Costa Ferreira, presidente de la APAVT. Así, se pusieron encima de la mesa algunas acciones de promoción conjunta, como la celebración de las Jornadas Técnicas de CEAV 2019 en Azores, así como realizar alguna iniciativa conjunta en Lisboa, entre otras cuestiones. Además, se planteó la presencia de confederación junto con sus asociados en la próxima Feria de Turismo de Portugal.

También, se trataron otros temas de interés para el sector relacionados con las nuevas normativas europeas, como la nueva Directiva de Viajes Combinados, que ya ha entrado en vigor en Portugal, y que se espera que en España no haya cambios hasta el primer trimestre de 2019, aunque desde CEAV aseguran que el proyecto de ley incluye una garantía obligatoria por prestación del servicio que no incluye la Directiva y que, por tanto, piensa impugnar en caso de que finalmente se apruebe. Además, se hizo seguimiento sobre la implantación de la nueva ley de protección de datos en el sector en ambos países. Finalmente, APAVT mostró su apoyo a la iniciativa promovida por UNAV hace unas semanas, para movilizar a todas las Agencias de Viajes en contra de las últimas medidas de la IATA para que retire la posibilidad de la acción penal contra aquellas agencias que hayan entrado en situación de concurso de acreedores.

Para Rafael Gallego, presidente de CEAV, “estas jornadas son un fiel reflejo del compromiso que hemos adoptado ambas organizaciones para trabajar de manera conjunta y coordinada no sólo en la promoción y el desarrollo del turismo entre ambos países, sino también en los retos que afronta el sector en la actualidad”. Por su parte, Pedro Costa Ferreira, presidente de la APAVT ha recalado la importancia de esta sinergia para defender los intereses de los agentes turísticos de España y Portugal. Para lo cual ha planteado, entre otras cosas, la posibilidad de coordinar las reuniones de las APJC de España y Portugal.

Los representantes de las agencias de ambos países tuvieron la oportunidad de visitar las ciudades de León, Ponferrada y Astorga, lo que sin duda contribuirá a la promoción y al reclamo turístico de la provincia de León. El patrimonio natural leonés es un referente en toda España. La provincia cuenta con 7 reservas de la Biosfera declaradas por la UNESCO. Pero León destaca, además, por su riqueza patrimonial, gastronomía y unas tradiciones singulares, donde el turismo cultural y el comercio representan su principal actividad económica y la convierten en receptoras de turistas nacionales e internacionales.

Finalmente en el mes de noviembre en el Centro de Portugal se celebró la II Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes, y que reunió a los principales líderes de las organizaciones de la industria, que en conjunto representan más del 80% del mercado ibérico.

La promoción turística de ambos países, la articulación de las estrategias en el ámbito de la Confederación Europea (ECTAA), así como los temas calientes de la industria en la cadena de valor, concretamente las relaciones con las compañías aéreas, y el análisis de la aplicación la nueva directiva de los viajes organizados, fueron los principales temas debatidos en esta cumbre.

Esta fue también la ocasión para que se desarrollara una acción de promoción por parte de Turismo del Centro de Portugal, que dejó a los representantes españoles realmente sorprendido por la modernidad y la diversidad de la oferta y, como tal, el potencial de esta región como destino turístico.

Con respecto a la promoción del turismo, se decidió continuar con el proyecto de realización de un Work Shop B2B español en Portugal y otro de Portugal en España durante el próximo año y comenzar el análisis de viabilidad de un proyecto promoción conjunta en los mercados de larga distancia.

Por otro lado, se avanzó también en la organización de las Jornadas Técnicas de la CEAV en la Isla Terceira, en marzo de 2019, que constituye una extraordinaria oportunidad de promoción de la región de las Azores en el mercado del país vecino,

La Alianza Ibérica de las Agencias de Viajes (AIAV), preocupada por la reciente toma de posición por parte de la IATA, secunda y apoya de forma vehemente la reacción de ECTAA en este escenario de falta de diálogo, que tiene indicios de abuso de posición dominante.

Este escenario se ve agravado por la aparente ruptura de la calidad del servicio de las líneas aéreas que operan en la Península Ibérica, con evidente perjuicio de los consumidores y violación de sus derechos, forzando a las agencias de viaje en España y Portugal a un esfuerzo redoblado en la gestión a estos efectos.

También se analizaron las implicaciones de la introducción del NDC (New Distribution Capability) por IATA, habiéndose considerado que con la introducción del mismo se dará un paso atrás, que creemos perjudicará al consumidor, tanto en precios, como en transparencia y neutralidad.

“Ha sido una reunión muy positiva. Se reforzaron los lazos entre las delegaciones de España y Portugal, se promocionó el Centro de Portugal, y se tomaron pasos importantes para el futuro, como parte de la estrategia esbozada en el momento de la creación de la Alianza Ibérica”, dice el presidente de APAVT, Pedro Costa de Ferreira. “¡En resumen, una jornada feliz!”, Concluye.

Por su parte, el presidente de CEAV, Rafael Gallego Nadal, subraya «la importancia de esta Alianza Ibérica, no sólo para defender los intereses de las agencias de viajes, sino también en el ámbito de la promoción turística conjunta de los dos destinos». Así mismo, destaca de las ciudades de AVEIRO y de COIMBRA, la calidad del destino en cuanto a infraestructura hotelera, belleza natural y monumental, calidad de sus gentes y gastronomía.

La AIAV quiso agradecer, en la persona del Presidente de TCP, Pedro Machado, la fantástica acogida del Centro de Portugal, como era de esperar.

CONTRATO CENTRALIZADO DE AGENCIAS DE VIAJES DEL ESTADO

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha presentado un recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales al concurso para el Contrato Centralizado de Servicio de Agencia de Viajes de la Administración General del Estado, conforme a lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. CEAV considera que la licitación incumple el principio de igualdad de trato y supone inseguridad jurídica y falta de transparencia en relación con la política de ahorro que persigue la Administración, entre otras deficiencias en los criterios de adjudicación.

Irregularidades en los criterios de adjudicación

En el Anexo III del PCAP se establecen los criterios de adjudicación comunes a todos los lotes del concurso. Sobre un total de 100 puntos como puntuación máxima, se asignan 75 puntos a los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula; de éstos, 50 puntos corresponden a precios ofertados en vuelos. Además, para cada uno de los distintos lotes se determinan los precios máximos correspondientes a los vuelos de ida y vuelta con un origen y un destino determinado, asignando un peso determinado en relación al total de los vuelos correspondientes al mismo lote. Es causa de exclusión, ofertar precios superiores a los determinados en el pliego.

Desde la Confederación Española de Agencias de Viajes se destaca en el recurso que la fluctuación de precios es especialmente relevante en el transporte aéreo, ya que el precio de cada billete es fijado por la compañía aérea en cada momento en función de determinadas variables que evolucionan continuamente, tales como demanda de la ruta, horarios, capacidad del avión, cobertura concreta de las plazas de un determinado vuelo, coste del combustible, precios de referencia en la competencia etc.

En este contexto, para Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, “las agencias de viajes actúan como intermediarios entre las compañías transportistas y el cliente final, por lo que no puede determinar un precio fijo para un billete en una determinada ruta y que, además, se mantenga invariable durante los dos próximos años de duración del contrato”. Por este motivo, desde la Confederación Española de Agencias de Viajes, se entiende que no se puede establecer como criterio valorativo el precio del transporte, ya que estamos ante un contrato de servicio de agencias de viaje, no ante un contrato de servicios de transporte, donde las compañías transportistas pueden fijar el precio en función de sus costes y expectativas de beneficio. “En el PCAP se está valorando el precio del transporte, no el precio de la gestión del transporte, como correspondería”, añade Mercedes Tejero, infringiendo el art.87.1 de Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público que establece que “...Los órganos de contratación cuidarán de que el precio sea adecuado para el efectivo cumplimiento del contrato mediante la correcta estimación de su importe, atendiendo al precio general de mercado, en el momento de fijar el presupuesto de licitación y la aplicación, en su caso, de las normas sobre ofertas con valores anormales o desproporcionados”.

Además, desde CEAV, se entiende que el PCAP adolece de falta de idoneidad entre su objeto, las necesidades que pretenden cubrirse, y el contenido del contrato para satisfacerlas por lo que igualmente se infringe el art. 22 del TRLCSP.

Incumplimiento del Principio de Igualdad de Trato

Por otro lado, en este contexto de fluctuación de las tarifas aéreas aunque las agencias de viajes pueden tener cierto poder de negociación con las distintas compañías aéreas, con carácter general, no tienen capacidad de establecer el precio fijo de un billete para los próximos dos años, salvo que: (1) tengan una especial

vinculación con una determinada compañía aérea, por pertenecer al mismo grupo de integración vertical, o (2) realicen ofertas casi aleatorias para fijar los precios, conducta que a largo puede resultar temeraria.

En el primero de los casos, el contrato primaría a las agencias que pertenezcan al mismo grupo empresarial que una línea aérea ya que, en este supuesto, puede tener control directo sobre los precios del transporte aéreo y en consecuencia aplicar unas tarifas muy ventajosas a las que no tendrían acceso el resto de agencias de la competencia. Para Mercedes Tejero “éste es el caso de Globalia adjudicataria del anterior concurso para la prestación de servicios de Agencia de Viajes para Administración General de Estado a través de su agencia Viajes Halcón. Dentro de este grupo empresarial se integra, además de Viajes Ecuador, la Compañía Aérea Air Europa, que con la alianza estratégica internacional Sky Team cubre casi todas las rutas aéreas mencionadas en el PCAP”.

Por tanto, el PCAP, tal como está formulado, puede impedir el principio de igualdad de trato y salvaguarda de la competencia, infringiendo el art. 1 y 139 del TRLCSP. “Las agencias de viaje pertenecientes a Globalia pueden realizar ofertas muy inferiores a los precios determinados en el pliego, en base a las tarifas que les proporcione su propia compañía aérea en exclusiva, que, siendo inferiores a los precios de mercado, pueden ser compensadas con el incremento que se pueda realizar en los precios de los billetes del resto de los viajeros de un mismo vuelo”, explica la Gerente de CEAV.

Además, el mantenimiento del precio durante la duración del contrato resulta mucho más dificultosa para las agencias que no disponen de una compañía aérea, por lo que se distorsiona la competencia y se infringe la igualdad de trato entre los posibles licitadores.

ACCIONES ASOCIATIVAS

CAMBIO NORMATIVO DE LOS AVALES

Información sobre la nueva normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

El día 27 de diciembre se aprobó el Real Decreto Ley 23/2018, que modifica todo lo relativo a la comercialización de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Dentro de los cambios incorporados por la nueva normativa se encuentran:

- I. La obligación de entregar al viajero antes de la contratación del viaje los formularios de información normalizada que de nuevo pasamos a acompañar (Anexos II y III) junto con un índice de los mismos.
- II. La ampliación de la información precontractual que ahora debe suministrarse.

Los nuevos puntos a incluir son los siguientes:

- Transporte: Indicar los lugares de las paradas intermedias y las conexiones.
- Viaje de Grupo y tamaño
- Idioma: si el disfrute de otros servicios depende de la capacidad del viajero para comunicarse de manera eficaz, indicación del idioma en el que se prestarán esos servicios.
- Personas con Movilidad Reducida: si el viaje es apto para ellas.
- Datos completos del organizador y el minorista.
- Visados: Información General en materia de pasaportes y visados, no solo para ciudadanos de los Estados Miembros incluyendo tiempo aproximado de obtención.
- Penalización: indicar al viajero que tiene la posibilidad de cancelar pagando una penalización
- Información en materia de protección de datos

La Carga de prueba de que se ha suministrado toda esta información al viajero corresponde al empresario.

- III. La modificación del contrato de viaje combinado que ahora también debe contemplar:
 - Todo el contenido de la información precontractual
 - Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador
 - Responsabilidad: Indicación de que el organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de los servicios y están obligados a prestar asistencia al viajero que se halla en dificultades.
 - Insolvencia e incumplimiento: Nombre de las entidades garantes y datos de contacto.
 - Datos de contacto: del representante local del organizador y en su caso del minorista
 - Falta de conformidad: Obligación del viajero de comunicarla
 - Información de contacto con menores
 - Información sobre reclamaciones y resolución de conflictos
 - Información derecho de cesión

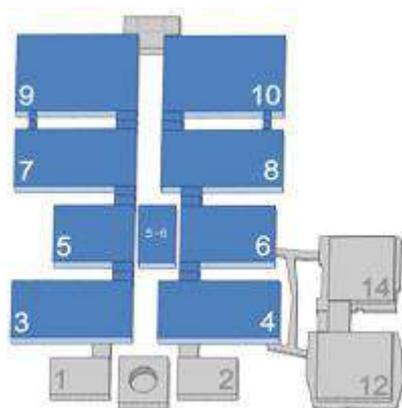
A continuación detallamos las reuniones de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos celebradas a lo largo del 2017. Dada la extensión que ocuparía estas actas en la Memoria se detallan, aunque están a disposición de quien lo solicite.

- COMISIONES DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS.
 - 08.01.18
 - 14.06.18
 - 25.09.18

FITUR

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2018 que, se puso a disposición de todos los asociados, cuyos datos y plano fueron los siguientes.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B04



Mapa de Fitur 2014 Pabellón 10

Stand 10.B22

FITUR 2018 CIERRA CON UN RÉCORD DE 251.000 VISITANTES, UN 2,5% MÁS QUE EN 2017

- Cinco razones para visitar la feria de turismo más importante del mundo
- La tecnología e India protagonizan Fitur 2018



El certamen madrileño, que este año se ha celebrado del 17 al 21 de enero, confirma así, a pocas horas de su clausura, su liderazgo como gran foro de negocios de la industria mundial del turismo.

La Feria Internacional de Turismo de Madrid, Fitur 2018, cierra su 38ª edición con los mejores datos de su serie histórica con récord de participantes, 251.000 personas, lo que representa un crecimiento del 2,5% con respecto al año pasado, con un impacto económico para la capital de hasta 260 millones de euros, tras cinco días de lleno total en hoteles y más de 200.000 salidas nocturnas por valor de 14,2 millones promovidas por Festitur.

"La potente agenda de encuentros comerciales celebrados refuerza la posición de Fitur como el primer gran foro de negocio de la industria mundial del turismo, con más de 6.800 citas B2B programadas con compradores internacionales y más de 38.000 citas solicitadas en la agenda digital", señala Ifema, todas ellas organizadas durante la Feria Internacional del Turismo de Madrid con miles de encuentros bilaterales en los propios stands.

Destaca especialmente el creciente peso de la asistencia profesional, que durante las tres primeras jornadas ha registrado 140.120 profesionales de todo el mundo, con un aumento del 3%, contando además con la presencia de más de 7.700 periodistas de 59 países que han realizado la cobertura informativa.

A pocas horas de su clausura, los datos dados a conocer por Ifema, consolidan el liderazgo de Fitur como gran foro de negocios de la industria mundial del turismo, y una de las principales ferias turísticas de Europa junto a la ITB de Berlín y la WTM de Londres, coincidiendo con las mejores cifras del sector turístico tanto en España como a nivel mundial.

Fitur 2018, que un año más fue inaugurada por los Reyes de España, ha reunido a más de más de 600 ministros, embajadores y altos representantes de todo el mundo, cerrará hoy sus puertas tras haber recibido, según estimaciones pendientes de cierre, a alrededor de 251.000 participantes.

A. Mayor presencia internacional y profesional

También batieron récord la presencia profesional (140.120 profesionales), la participación de empresas con más de 10.000 entidades de 165 países y la ocupación, con 65.000 m2 de exposición.

El mayor incremento de Fitur lo ha registrado la participación internacional, que ha supuesto el 54% del total y que ha aumentado un 13%, liderada por los crecimientos de África (21%), Asia-Pacífico (19%) y Europa (15%).

Este crecimiento ha tenido su reflejo en la superficie neta de exposición, que ha superado los 65.000 m2, con un incremento del 5%, así como en el total de stands, 816, que ha aumentado un 8%, y en el total de empresas y entidades participantes, que este año ha superado los 10.000 procedentes de 165 países.

B. Récord en alcance digital

Como principales novedades este año han destacado a participación de India como socio Fitur, que elevó un 35% su oferta durante la Feria y "cuyas expectativas se han visto superadas", según la organización, con la máxima difusión de la marca 'Incredible India' y con "más de 1.000 encuentros de negocio en la Feria".

Destaca la creación del nuevo espacio Fitur Festivales y la presentación de los desarrollos realizados por el equipo de investigadores de Ifema LAB 5G, que han mostrado al sector turístico los prototipos de aplicaciones que permitirá la tecnología 5G, con más de 500 visitas, convirtiendo Fitur en pionera del concepto 'Feria Aumentada'.

La presencia de la tecnología en el sector turístico ha ganado peso, en respuesta al proceso de transformación digital que está impulsando el sector turismo, a través de las secciones Fitur Know How & Export y FiturtechY, y de la presencia de empresas desarrolladoras y proveedoras de tecnología, que han crecido un 16%.

Finalmente, #FITUR2018 también ha batido récords en alcance digital, con una comunidad de 200.000 seguidores, 40 millones de impresiones y más de 21 millones de impactos en Twitter y siendo en su primera jornada TT tendencia mundial.

RESUMEN DE FITUR 2018. LA FERIA EN CIFRAS



Visitantes en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (Fitur).

La Feria Internacional de Turismo de Madrid (Fitur), que se celebró del 17 al 21 de enero, concluyó su trigésimo octava edición con "los mejores datos de su historia", al recibir el récord de 250.980 visitantes, un 2% más que en 2017.

REDACCIÓN EFETUR 26 ENERO, 2018

La gran cita internacional de turismo, celebrada del 17 al 21 de enero en el recinto ferial Ifema, fue, en palabras de su directora, Ana Larrañaga, "muy productiva" en cuanto al establecimiento de alianzas de expansión y la firma de negocios entre profesionales participantes -tanto empresas como organismos o instituciones-. A

continuación, detallamos los datos más destacados de Fitur 2018 que nos ha proporcionado la propia feria.

Algunos datos:

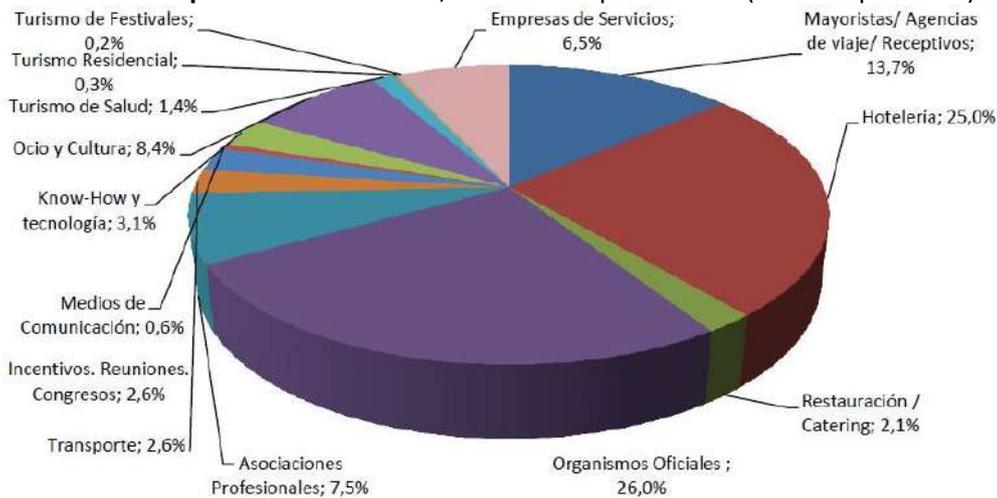
– Superficie de exposición: 65.923 metros cuadrados, un 5% más que en 2017 (62.713 metros cuadrados).

– **Empresas expositoras** (titulares más coexpositores): 10.190 empresas, un 3% más que en 2017 (9.893 empresas).

– **Países participantes:** 165, el mismo dato registrado en 2017.

– **Profesionales participantes:** 140.120, un 3% más que en 2017 (135.838 profesionales).

– **Público no profesional:** 110.860, un 2% más que en 2017 (109.134 personas).



Participación de expositores por sectores. Foto: Fitur 2017

– **Total de participantes:** 250.980, un 2% más que en 2017 (244.972 visitantes).

– **Autoridades:** 178.

– **Por sectores, la mayor participación de expositores** en la Feria la han registrado los organismos oficiales, con un 26,0%; seguidos de representantes de hotelería (25,0%) y mayoristas y agencias de viaje (13,7%).

– **Por actividad de su empresa, el mayor número de visitantes profesionales** ha correspondido a mayoristas y agencias de viaje, con un 22,7%; seguidos de hotelería (14,3%), y empresas de servicios (9,9%).

– **Por tipo de turismo de su interés, el mayor número de visitantes** se ha registrado en la categoría de cultura (6,6%), seguida de familiar (5,1%), y sol y playa (5,0%).



Visitantes profesionales, distribución por actividad de su empresa. Foto: Fitur

- **Por tipo de cargo**, destaca que el **37% de los visitantes profesionales** ha correspondido a personas en puestos de **presidencia o dirección**. Tras ellos, directores de marketing, ventas, o comercial (34%) y ejecutivos de ventas y consultores (22%).
- **Por áreas geográficas de interés** destaca Europa Meridional y Mediterránea (13,7%), seguida de Europa Occidental (13,5%) y Europa Central y Oriental (10,3%).
- **Periodistas y blogueros acreditados**: 7.856, un 4% más que en 2017 (7.542 personas).
- **Presencia en redes sociales**: #FITUR2018 ha batido récords en alcance digital, con una comunidad de **200.000 seguidores, 40 millones de impresiones y más de 21 millones de impactos en Twitter**. Y fue en su primera jornada Trending Topic, tendencia mundial.

SEMINARIO UNAV



El 18 de enero se celebró Seminario en el stand de UNAV en FITUR, pabellón 10, stand 10B04 a las de 10:45h.

Se trataron los temas de interés y actualidad para las Agencias de Viajes, donde puedes aclarar las dudas sobre:

OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS PCI/DSS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA LICENCIA IATA.

1 de marzo de 2018. A partir de ese día, las agencias que no hayan reportado su cumplimiento con PCI DSS pueden perder su certificación y no podrán operar con los servicios provistos por la IATA, lo cual ha quedado reflejado en la **Resolución 890 de la Conferencia IATA de Agencias de Pasajeros.**

Sr. D. Manuel Fernández López
Regional Sales ADVANTIO

ADVANTIO 
Contagious trust

unav
unión de agencias de viajes

Jornada de Puertas Abiertas UNAV
FITUR, 18 de enero 2018

- Obtención de Certificados PCI/DSS necesarios para el mantenimiento de la Licencia IATA.

1 de marzo de 2018. A partir de ese día, las agencias que no hayan reportado su cumplimiento con PCI DSS pueden perder su certificación y no podrán operar con los servicios provistos por la IATA, lo cual ha quedado reflejado en la Resolución 890 de la Conferencia IATA de Agencias de Pasajeros.

INTERVIENE: D. Manuel Fernandez Lopez, Regional Sales ADVANTIO

OBLIGACIONES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSPOSICIÓN DE LA NUEVA DIRECTIVA EUROPEA DE VIAJES COMBINADOS:

Nuevas Garantías necesarias para el ejercicio de la actividad, introducción de la nueva figura de los Viajes Vinculados, ampliación de los deberes de información de las Agencias de viajes, modificaciones de los contratos de viajes combinados.

Sra. D^a. M.^a Dolores Serrano
Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

UNAV LEGAL **Deiurem**

UNAV
unión de agencias de viajes

Jornada de Puertas Abiertas UNAV
FITUR, 18 de enero 2018

- Obligaciones para las Agencias de Viajes como consecuencia de la Transposición de la Nueva Directiva Europea de Viajes Combinados: Nuevas Garantías necesarias para el ejercicio de la actividad, introducción de la nueva figura de los Viajes Vinculados, ampliación de los deberes de información de las Agencias de viajes, modificaciones de los contratos de viajes combinados.

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

Efectuó un resumen de los cambios normativos que la Trasposición de la Nueva Directiva Europea de Viajes Combinados a la legislación española va a suponer para las agencias de viajes.

Además de los cambios que afectan a las garantías que deben depositar las agencias de viajes para poder desarrollar su actividad, también habló de las novedades que va a suponer en la ampliación de las obligaciones de información al consumidor, en los

contratos de viajes combinados, así como de la introducción de una nueva y controvertida figura como es la de los viajes vinculados.

**EL FUTURO DE LA INTERMEDIACIÓN
EN LOS SERVICIOS DEL TRANSPORTE
DE VIAJEROS. EL RETO NDC.**

Sr. D. Manuel Sos
Director General PIPELINE SOFTWARE

PIPELINE
Software

unav
unión de agencias de viajes

Jornada de Puertas Abiertas UNAV
FITUR, 18 de enero 2018

- El futuro de la intermediación en los servicios del transporte de viajeros. El reto NDC.

INTERVIENE: D. Manuel Sos, Director General PIPELINE SOFTWARE

En esta charla realizó un repaso histórico sobre la evolución de la distribución aérea desde la década de 1960 hasta la actualidad. Esta introducción permite comprender mejor la creación de NDC y las posibles estrategias comerciales que abre para las compañías aéreas. NDC es simplemente un protocolo de comunicación basado en XML, que permite la conexión directa entre compañías aéreas y agencias de viajes y entre compañías aéreas y GDSs, así como la aparición de nuevos actores que pueden desarrollar nuevos modelos de comercialización. La agilidad y versatilidad de NDC permite a las compañías aéreas superar las limitaciones tecnológicas impuestas por el anterior protocolo EDIFACT, mejorando su competitividad y permitiendo la rápida creación de nuevos productos.

En su intervención comentó la estrategia diferencial de compañías como Iberia y British Airways, que han apostado por las agencias de viajes haciendo accesible NDC a todas ellas (tanto agencias IATA como no IATA) y colaborando con empresas tecnológicas para la creación de nuevos modelos de negocio. Esta actitud dista mucho de la adoptada en su día por Lufthansa, dando la espalda a la red de distribución. Recientemente Air France / KLM han anunciado también la próxima implementación

de NDC, sin que se haya producido hasta el momento ningún acercamiento a las agencias de viajes.

Al amparo de NDC, algunas compañías aéreas han iniciado políticas comerciales que priman sus canales propios de comercialización, a pesar de que, de acuerdo con un reciente informe promovido por ECTAA, no resulta más económica que la comercialización a través de agencias de viajes. Por contra, otras compañías están utilizando NDC para crear nuevas vías de colaboración con las agencias de viajes, estableciendo modelos que potencian el papel de la agencia y resultan beneficiosos tanto para las compañías aéreas como para el cliente final.

Como ejemplo de estas estrategias, Manuel Sos presentó el acuerdo alcanzado entre Pipeline Software e Iberia y British Airways para desarrollar una conexión entre su motor de reservas Orbis Booking y el sistema NDC de ambas compañías aéreas. El alta de este sistema será gratuita para todos los usuarios de Orbis Booking, potenciando la realización de reservas vía NDC y evitando a las agencias el “Distribution Technology Charge” (DTC). Este acuerdo complementa un acuerdo previo para la integración de sus aplicaciones Orbis con el sistema PRISM, que facilita a las agencias de viajes la gestión de cuentas con acuerdos corporativos. Además, Pipeline Software ha integrado Iberiagencias en su sistema Login Único y trabajará con Iberia y British Airways para el desarrollo de nuevas soluciones para grupos de gestión y agencias de viajes que potencien el uso del NDC.

La implantación de NDC está centrada en la actualidad en nuestro continente y los modelos que puedan desarrollarse en Europa servirán de guía para su expansión mundial. NDC puede abrir nuevas e interesantes vías de colaboración entre compañías aéreas y agencias de viajes que refuercen su papel en el futuro escenario de la distribución.



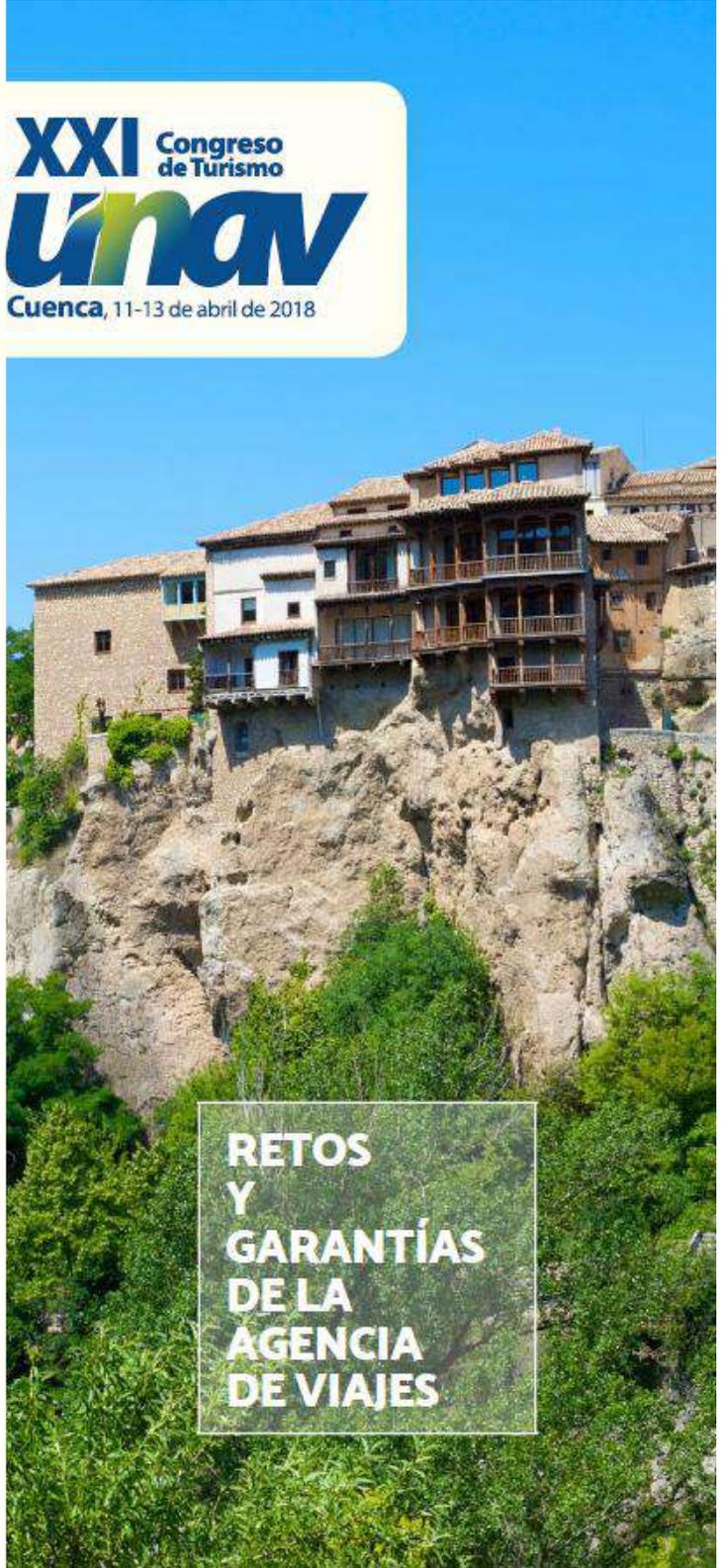
XXI Congreso
de Turismo
UNAV
Cuenca, 11-13 de abril de 2018



DIPLUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA



AYUNTAMIENTO DE CUENCA



**RETOS
Y
GARANTÍAS
DE LA
AGENCIA
DE VIAJES**

CUENCA: NATURALEZA Y PATRIMONIO

La provincia de Cuenca ofrece al viajero una amplia y variada riqueza paisajística, cultural y patrimonial, que se extiende desde la agreste serranía, salpicada de lugares de un impactante atractivo, hasta la monumental e histórica de los pueblos del sur.

La capital de las “**Casas Colgadas**” es una ciudad mágica, abrazada por la “**Hoces**” de los ríos **Júcar** y **Huécar**. Conserva uno de los conjuntos medievales más completos y extensos de nuestro país, cabiendo destacar su catedral, un espléndido ejemplo del primer gótico, de claras influencias anglo normandas y el Museo de Arte Abstracto, ubicado en el interior de las Casas Colgadas e inaugurado por iniciativa de Fernando Zobel en 1966.

El “**Casco Histórico**” se halla ubicado en un espectacular enclave orográfico que, con todo merecimiento, ha conferido a esta ciudad el apelativo de “**ÚNICA**”, **inmortalizada** en los sentidos versos del poeta Federico Muelas en su “Soneto a Cuenca”.

Al norte de la provincia, “**La Serranía**” ofrece un continuado espectáculo de indescriptible y agreste belleza, de la que son claros ejemplos **la Ciudad Encantada, el Parque Natural del Hosquillo, nacimiento del Río Cuervo, Priego, Hoz de Beteta** y tantos otros.

En las lindes con **La Mancha**, encontraremos lugares y pueblos de rico y diverso patrimonio artístico y cultural, que abarca desde importantes yacimientos romanos y vestigios del medievo, hasta hermosos conjuntos renacentistas, todo ello unido a una magnífica gastronomía autóctona y reconocidos vinos, lo que acredita a Cuenca y su provincia como uno de los destinos de turismo interior más singulares y atractivos de nuestra geografía.

Estas características, previamente expuestas al Consejo Directivo de UNAV, hicieron que nos decantáramos por celebrar el **XXI CONGRESO DE TURISMO 2018** en esta hospitalaria tierra, gracias a la buena acogida y apoyo de las instituciones provinciales y locales, que han propiciado la materialización del proyecto, lo que brindará, a cuantos profesionales del sector nos puedan acompañar, una óptima posibilidad de conocer esta amplia y variada oferta turística.

El comité del congreso

Monasterio de Uclés



PRESIDENCIA Y ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

PRESIDENCIA DE HONOR

Su Majestad el Rey Don Felipe VI

CUADRO DE HONOR

Excmo. Alcalde de Cuenca, D. Ángel Luis Mariscal Estrada

Excmo. Presidente de la Diputación Provincial de Cuenca,

D. Benjamín Prieto Valencia

PRESIDENTE CONGRESO

Presidente de la Unión de Agencias de Viajes

D. José Luis Prieto Otero

COMITÉ ORGANIZADOR

D. José Luis Prieto Otero

D. José Luis Méndez Álvarez

D. Ramón Buendía Perona

Parador de Cuenca



CREDENCIAL DEL REY



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 034/2018

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

PRESIDENCIA DE HONOR

del «**XXI CONGRESO DE TURISMO DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)**», que se celebrará en Cuenca del 11 al 13 de abril de 2018.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 2 de febrero de 2018

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



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

MADRID



Con mucho afecto

V. Virgili



Ángel Luis Mariscal Estrada,
Alcalde de Cuenca



AYUNTAMIENTO DE CUENCA

MENSAJE Sr. ALCALDE

Ven y Descubre Cuenca

Bienvenidos a Cuenca que recibe con los brazos abiertos el Congreso Anual de Turismo de UNAV.

Cuenca es ya un destino turístico excelente e imprescindible para todo aquel viajero que busca nuevas experiencias, naturaleza, cultura e historia en un mismo lugar, fundidos en un paisaje único y vertiginoso donde la tierra y la cocina tradicional han dado paso a una gastronomía de calidad de la mano de excelentes cocineros.

Cuenca está en el corazón de España, a menos de una hora de Madrid y Valencia. Los trenes de Alta Velocidad y las autovías conectan a Cuenca con las grandes capitales españolas y acercan al visitante a un destino que permaneció inalcanzable durante siglos.

La capital tiene una oferta cultural, monumental, histórica y natural única y de belleza indiscutible. Así lo reconoció la UNESCO en 1996 con la declaración de la Ciudad Histórica Fortificada y su Entorno Natural de las Hocos como Patrimonio Mundial de la Humanidad. Dos de nuestras fiestas están declaradas de "Interés Turístico Internacional" como la Semana Santa y el festival de la Semana de Música Religiosa de Cuenca que nos invitan a disfrutar, pensar y sentir. Las Fiestas de San Mateo -septiembre- que celebran la conquista de la ciudad en 1177 por el Rey Alfonso VIII y la Reina Leonor de Plantagenet declaradas de "Interés Turístico Regional". El Concurso Hípico de Saltos y la Feria Taurina de San Julián -ambas en agosto- están situadas entre las primeras de España. Todo ello, prueba indudable del apego y respeto de los cuencenses por ese formidable legado.

También, contamos con la mayor superficie forestal de España, un término municipal con 23 montes de alto valor ecológico y paisajístico, repletos de biodiversidad, bosques, pinares e innumerables ríos afluentes del Tajo y del Júcar. El Parque Natural "Serranía de Cuenca", La Ciudad Encantada, El Nacimiento del Río Cuervo y la Reserva Natural de "El Hosquillo" harán las delicias de los amantes de la naturaleza, el deporte y la aventura.

En nuestras barras, mesones y fogones se degusta la cocina conquense tradicional: platos, pucheros, tapas, raciones, vinos, cervezas artesanas y postres que satisfacen los paladares más exigentes. Además, de la mano de jóvenes y excelentes cocineros que han obtenido los máximos reconocimientos a nivel nacional e internacional, hay una nueva propuesta gastronómica, creativa y de autor que combina a la perfección la calidad de las materias primas con unos sabores, aromas y texturas únicos.

Durante todo el año, pasear por los senderos, calles, plazas y miradores de esta antigua ciudad amurallada entre dos ríos es un placer para los sentidos. Visitar sus nueve museos que atesoran fósiles de dinosaurios únicos de hace cien millones de años, huellas de civilizaciones pasadas, obras de artistas y orfebres de incalculable valor y el arte más vanguardista de los últimos cincuenta años no dejarán a nadie indiferente.

En cualquier estación se puede disfrutar de una amplia oferta cultural, gastronómica, de ocio y de representaciones al aire libre, en espacios únicos o en su moderno Teatro-Auditorio.

La ciudad medieval, renacentista, gótica y barroca de ayer ha dado paso a una ciudad abierta, europea, universitaria con una amplia dotación de equipamientos educativos, culturales y escenarios históricos, que se abre paso hacia la modernidad, con una completa oferta turística, museística y de artes escénicas durante todo el año que provocan la admiración de todos aquellos que la visitan.

Estaremos encantados de recibir cuantas iniciativas y novedades queráis hacer llegar a lo largo de estos días para ayudarnos en la promoción de Cuenca como destino turístico. Gracias y deseamos una feliz estancia.

Ángel Luis Mariscal Estrada,
Alcalde de Cuenca



Benjamín Prieto Valencia,
Presidente de la excma. Diputación
Provincial de Cuenca



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

MENSAJE Sr. PRESIDENTE DIPUTACIÓN

Cuenca recibe con ilusión el XXI Congreso de Turismo de Agencias de Viajes, una decisión que agradezco a los organizadores y que constituye una oportunidad exclusiva para conocer los excelentes recursos de nuestra ciudad y provincia.

En más de 300 núcleos de población encontramos una diversa oferta de propuestas patrimoniales, naturales, culturales y agroalimentarias que se pueden compaginar con diversas modalidades de turismo cultural, gastronómico, deportivo, cinegético. desde la Alcarria hasta la Manchuela y desde La Mancha a la Sierra, pasando siempre por la Capital, declarada desde 1996, Patrimonio de la Humanidad.

No podemos olvidar que los dinosaurios recorrieron nuestras tierras hace más de 100 millones de años, quedando ahora reflejados en un Museo Paleontológico y varios Centros de Interpretación ni tampoco que los primeros pobladores quisieron plasmar su creatividad y arte en las Pinturas Rupestres de Villar del Humo, también Patrimonio de la Humanidad.

La civilización romana dejó su huella en las ciudades de Segóbriga, Ercávica y Valeria, nos regaló el mosaico de Noheda, las Minas de LapisSpecularis y del Hierro, así como otros vestigios. Con más de cien castillos, la arquitectura defensiva, y fruto de haber sido línea fronteriza en la Reconquista, constituye hoy una muestra clara de nuestra identidad cultural. Cientos de iglesias y decenas de conventos coronan nuestros pueblos, un rico patrimonio que tenemos la obligación de conservar y, en este sentido, desde la Diputación seguimos con un ambicioso programa de rehabilitación, que, en sus inicios, ha sido reconocido por la Comisión Europea con una Mención Especial en los Premios Europa Nostra 2017 y que, también, nos está permitiendo aperturar nuevos destinos turísticos.

Todo un rico y único patrimonio identitario del paisaje en el que se inserta, que ahora tenemos que ofrecer al visitante y hacerlo también su patrimonio, que sea algo más que un producto turístico, disfrutándolo con nuestros vinos Denominación de Origen, Mancha, Manchuela, Ribera del Júcar y Uclés, aceites, quesos, ajos, miel y champiñones, que nos llevan a excelentes lugares como Alarcón, Villanueva de la Jara o San Clemente, pasado por el Monasterio de Uclés, sede durante más de siete siglos de la Orden de Santiago y que dejó una imborrable huella en la provincia.

Este potencial nos anima a marcarnos retos para convertir a Cuenca en un referente del turismo de interior. La Diputación ha apostado por este sector como uno de los ejes del desarrollo económico del mundo rural en nuestra provincia.

Nos queda un largo camino por recorrer, con recursos inéditos por explotar que pasa por un impulso del turismo cultural, creando productos que capten la demanda de consumidores y contribuyan a posicionar a Cuenca en el itinerario preferente de los turistas. En este proyecto las agencias de viajes tenéis un papel sumamente importante y, por ello, sois los primeros invitados a conocer nuestra provincia y a forjar Cuenca como Excelente Destino Turístico.

Benjamín Prieto Valencia,
Presidente de la Excma. Diputación Provincial de Cuenca



*Jose Luis Prieto,
Presidente UNAV-UMAV*



MENSAJE Sr. PRESIDENTE UNAV-UMAV

Queridos colegas y amigos:

Como cada año, me es grato dirigirme a todos vosotros para anunciaros la celebración de nuestro próximo Congreso Anual de Turismo.

El congreso anual de UNAV será ya la XXI edición de nuestro gran evento anual y como en cada una de las anteriores ediciones, serán tratados los temas de mayor relevancia y actualidad para nuestro sector.

Aquellos temas que constituyen una parte importante de los problemas que nos asaltan en el ejercicio diario de nuestras empresas, tratados, siempre, por los más expertos conocedores de los mismos y por nuestros principales proveedores.

Siempre y hoy más que nunca, entendemos que el Congreso de la UNAV constituye un evento de máxima relevancia para nuestro sector y por extensión, para todo el sector turístico, que ningún profesional debe perderse.

La Comunidad Autónoma que hemos elegido, en ésta ocasión, es Castilla-La Mancha y la ciudad que nos acogerá, la bellísima y muy desconocida Cuenca.

Decía un conocido escritor que Cuenca es la ciudad en la que todos hemos estado alguna vez, pero que casi nadie conoce.

Tenemos, ahora, la oportunidad de descubrirla y conocerla de la mano de los mejores anfitriones.

No podría, naturalmente, dejar pasar la oportunidad de agradecer, en nombre de toda la Asociación y en el mio propio, la atención e interés mostrado por las instituciones locales y provinciales de Cuenca para que la celebración de éste XXI Congreso sea, como ya es habitual, un éxito, en todos los órdenes.

Vaya, pues, nuestro más cariñoso y sincero reconocimiento, a todos ellos.

A vosotros y en espera de hacerlo, en breve, personalmente, os hago llegar mi más cordial saludo.

*Jose Luis Prieto,
Presidente UNAV-UMAV*

PROGRAMA

Miércoles, 11 abril

Salida hacia Cuenca, desde los distintos puntos, por el medio que cada congresista elija.

Por cortesía de MOVELIA, desde Madrid, se pondrán autocares a disposición de los participantes que lo deseen, para el traslado hasta la ciudad de Cuenca.

10:00 h. Encuentro en la Puerta "0" Estadio Santiago Bernabéu.

Salida de Madrid por la A-3. En apenas una hora llegaremos a Uclés, para visitar el imponente monasterio herreriano de la Orden de Santiago, un magnífico edificio plateresco, del siglo XVI, al que se ha dado en denominar "El Escorial de La Mancha".

Tras esta visita, continuaremos ruta hacia Cuenca, para llegar hacia las 13:00 h.



Catedral de Santa María y San Julián

Llegada, check-in y distribución de habitaciones en los respectivos alojamientos: Hotel Convento del Giraldo (4*) y Parador (4*).

Seguidamente, breve paseo por la zona histórica de la ciudad hasta llegar al Restaurante "RAFF", uno de los más acreditados y de mejor nivel gastronómico de la ciudad.

Después del almuerzo tendremos una visita guiada de la Catedral de Santa María y San Julián.

Se trata de un bello ejemplar de los primeros años del gótico, con ciertas influencias

del estilo anglonormando, por inspiración de la reina consorte, Doña Leonor de Plantagenet (hija de Leonor de Aquitania y hermana de Ricardo Corazón de León). Alfonso VIII, conquistó la ciudad en el año 1177, ordenando, nueve años después, construir el templo, sobre las ruinas de la mezquita árabe.

La catedral ha sufrido diversas remodelaciones, a través de los años, de distintos estilos arquitectónicos, pero hoy podemos incluirla entre las más singulares de nuestro país.

20:30 h. Representantes de la Diputación Provincial de Cuenca, darán la bienvenida a los congresistas que se encuentren ya en la ciudad, ofreciendo, seguidamente, un cóctel-cena en el espectacular Parador de Cuenca.

Terminado el acto, regreso de los asistentes a sus respectivos alojamientos.

Monasterio de Uclés



El Parador de Cuenca, es uno de los edificios emblemáticos de la zona alta de la ciudad.

Antiguo Monasterio de Padres Paules, se encuentra en un lugar privilegiado, frente por frente de las Casas Colgadas, unido al casco histórico por un espectacular puente de hierro, de más de 40 metros de altura.

Jueves, 12 abril

TRANSPORTE GRATUITO

Para aquellos congresistas que deseen participar en el Congreso, se habilitará transporte gratuito en autocar, cortesía de MOVELIA, desde Valencia y Madrid, con los siguientes horarios:

<u>Valencia / Cuenca</u>	<u>Madrid / Cuenca</u>
12 de abril 2018 a las 6:45 horas.	12 de abril 2018 a las 6:45 horas.
Explanada C.C. Nuevo Centro, Avda. de Pius XII	Puerta "0" Estadio Santiago Bernabéu.

Regreso desde Cuenca a las 17:00 horas

08:30 h. Traslado de los congresistas y acompañantes al Auditorio de la ciudad de Cuenca, donde se desarrollarán las SESIONES DE TRABAJO.

09:15 h. INAUGURACIÓN DEL XXI CONGRESO DE TURISMO DE UNAV.

En este acto estarán presentes los representantes institucionales de Cuenca y UNAV, para dar la bienvenida a los congresistas y llevar a cabo la inauguración oficial del XXI Congreso.

09:40 h. Presentación de los recursos turísticos de Cuenca y su entorno, a cargo de la Diputación Provincial de Cuenca.

Los acompañantes tendrán la oportunidad de hacer un recorrido por los lugares más interesantes de la ciudad antigua, acompañados por guías locales, organizado por el Ayuntamiento de la ciudad.

SESIONES DE TRABAJO



Auditorio de Cuenca

- Las agencias de viajes precisan adaptarse a las trasposiciones de las nuevas directivas y garantías al cliente.

- Tendencias actuales del viajero.

En esta edición del Congreso de Turismo, organizado por UNAV, se han seleccionado una serie de aspectos que se consideran de gran importancia e interés para el desarrollo de una óptima gestión de la Agencias de Viajes, en cuanto al fiel cumplimiento de las normativas actuales en materia de:

- Viajes combinados
- Disposición adicional 4ª, relativa a la aplicación del IVA.
- Protección de datos
- Certificación para utilizar tarjetas de crédito (PCI/DSS).

Asimismo se analizarán algunos aspectos de las tendencias del turismo.

PRIMER PANEL

10:00 h. *Trasposición de la Nueva Directiva Europea de Viajes Combinados a la legislación española. Nuevas obligaciones para las agencias de viajes en relación con los Viajes Combinados y los servicios de viajes vinculados a la normativa.*

Ponente: Dª. Mª Dolores Serrano,
responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal DEIUREM

10:25 h. *Certificación PCI/DSS conformidad a la Normativa y cumplimiento de la exigencia de IATA Resolución 812/818/890.*

Ponente: D. Manuel Fernandez,
Director Regional de ventas ADVANTIO

Tratamiento y posibles sanciones en la protección de datos.

Ponente: D. Sergio Iapaz,
abogado experto Protección de Datos de UNAV Legal DEIUREM

11:00 h. *Modificación de la Disposición Adicional 4ª del RF. Posibilidad de emitir facturas para documentar determinadas operaciones en las que las agencias de viajes operan en nombre y por cuenta del proveedor.*

Ponente: D. Manuel Sos, Director General PIPELINE SOFTWARE

11:30 h. COFFEE BREAK

MESA REDONDA Al objeto de hacer un análisis de diversos aspectos de gran actualidad, un grupo de representantes de destacados proveedores de servicios turísticos, organizaciones de Agencias de Viajes y Tour Operadores de primer orden, debatirán sobre temas técnicos y comerciales que afectan a planteamientos, tratamiento y tendencias del viajero actual.

12:00 h. Participan:
AMADEUS: D. David Vidal, Head of Sales Management
AON: D^a Katia Estance, Directora Departamento Turismo
BERONI INFORMÁTICA: D^a Ingrid Graells, Directora Comercial
CARREFOUR VIAJES: D. David Villarino, Director General
CATAL: D. Fernando Sánchez, Director General
IBERIA: D. Adolfo García Serrano, Senior Manager
INTERMUNDIAL: D. Manuel López, CEO
MOVELIA: D. Santiago Vallejo, Director General
RENFE: D. Francisco Cañamero, Director Comercial
TRAVELPORT: D. Fredric Lindgren, Director General
UNAV LEGAL-DEIUREM: D. M^a Dolores Serrano, Responsable jurídica
VIAJES EL CORTE INGLÉS: D^a María Olía Jarava, Directora de Ventas Vacacional

Presentan / Moderan:

D. Borja Rodríguez, socio fundador de REINIZAT
D. Marcos Franco, socio fundador de REINIZAT

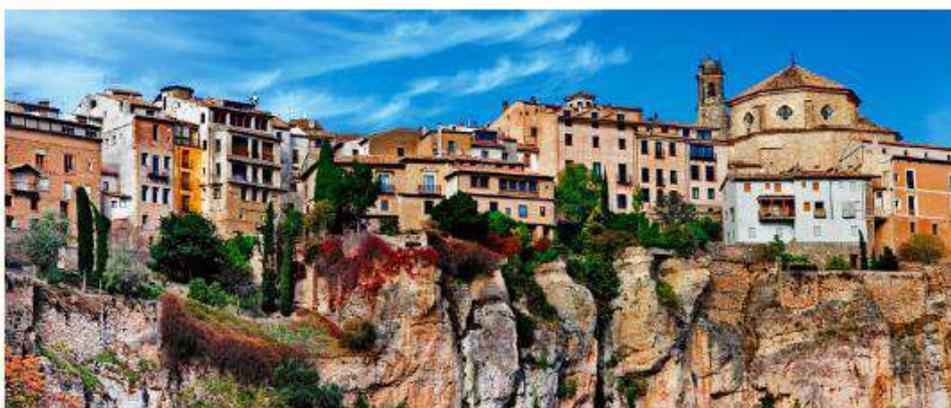
14:00 h. Presentación Viaje Post-Congreso "BRETAÑA FRANCESA"

14:15 h. Candidaturas Congreso UNAV 2019.

14:30 h. Almuerzo de trabajo, para congresistas y acompañantes, ofrecido por la Diputación de Cuenca

Lectura de la Conclusiones del Congreso y entrega de reconocimientos.

Cuenca



12

Clausura oficial del XXI Congreso de Turismo Unav,
por parte de representante institucional.

20:00 h. Los congresistas y acompañantes que permanezcan en la ciudad, se encontrarán en la Plaza Mayor para efectuar un paseo por el casco histórico y seguidamente cenar en el Restaurante "El Aljibe". Alojamiento en los respectivos hoteles.

Viernes, 13 abril **Fam trip patrocinado por La Diputación Provincial de Cuenca.**

10:00 h. Recogida en los hoteles, y salida hacia el sur de la provincia de Cuenca, una zona que ofrece al viajero una riqueza cultural y artística del mayor interés.



Castillo de Belmonte

La primera y breve parada se hará en San Clemente, declarada conjunto histórico-artístico en 1980, que es un bello ejemplo de pueblo renacentista manchego, con una interesante gama de edificios, monumentos y lugares.

Seguiremos hacia Belmonte, a fin de visitar el famoso Castillo del siglo XV, mandado construir por D. Juan Pacheco,

Marqués de Villena y que alberga, dentro de sus muros, una larga e interesante historia, que nos será relatada a lo largo de nuestro recorrido guiado-teatralizado por las distintas dependencias. En el Castillo de Belmonte se celebran cada año justas y combates medievales que atraen gran cantidad de personas que pueden revivir un espectáculo de épocas pasadas.

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

Almuerzo en el bello claustro del Hotel Palacio del Infante Don Juan Manuel.

Tras el almuerzo y ya en ruta hacia Madrid, haremos una última parada en Segóbriga, a fin de conocer este importante yacimiento romano.

Continuación del viaje, para llegar a Madrid a última hora de la tarde.

Fin de los servicios del Congreso.



Segóbriga

ENTIDADES Y EMPRESAS COLABORADORAS,
nuestro agradecimiento a:



AYUNTAMIENTO DE CUENCA



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

Empresas patrocinadoras



Empresas colaboradoras



Seguro ofrecido por ARAG
a los participantes
en el congreso



Normas sobre acompañantes e invitados a los Congresos UNAV

VESTIMENTA ACONSEJADA

Cóctel-cena (miércoles)

Caballeros: chaqueta.

Señoras: vestido "cóctel".

Acto inaugural

Congresistas: chaqueta y corbata.

Acompañantes: sport.

Cena (jueves):

Sport.

Excursiones:

Sport.

NORMAS Y DATOS DE INTERÉS

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

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

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

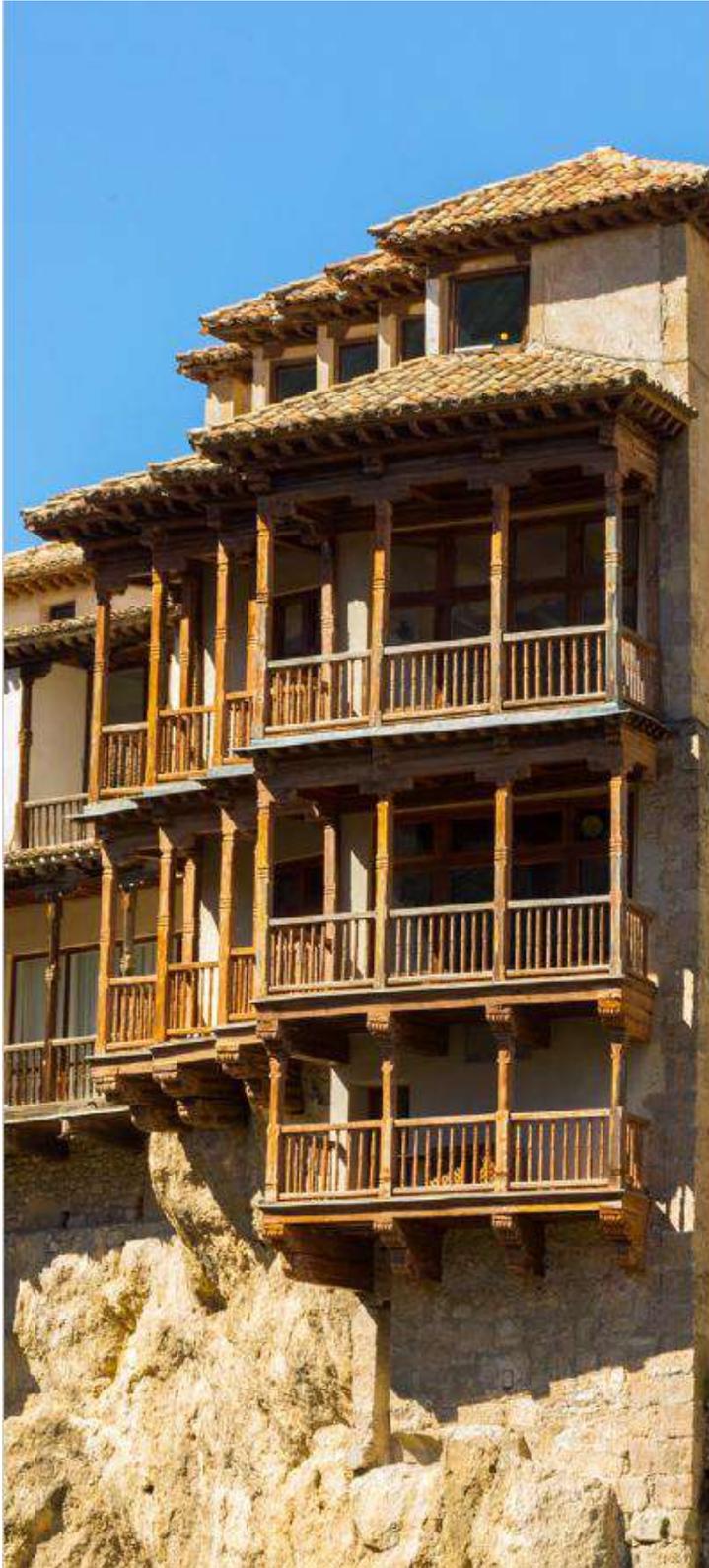
Cordiales saludos

AGENCIAS DE VIAJES ASOCIADAS

- Acuarela
- Amber Tours
- Arenas
- Arista
- Arizona
- Ateneo
- Basque Experiences
- Campa
- Catai
- Cellar Tastings, S.L.
- Cemo / Trotamundos
- Century Incoming, S.L.
- Charmed By Spain, S.L.
- Cifa - Central Iberica de Familias, S.L.
- Club de Vacaciones
- Cogeloalvuelo.com
- Cosmomundi, S.L.
- Costa Cruceros
- Cristal de Roca Travel, Slu
- Cybas Turismo, S.L.
- Destinia, S.L.
- Dolphins Travel
- Dynasty's Express Travel (Wuhan) Co., Ltd
- El Corte Inglés
- Escorial
- Europa Mundo Vacaciones
- Expertravel - Viajes Reunidos
- Frontia
- Gestora de Viajes y Negocios, S.L.
- Golfspain Tours
- Grupo Carrefour Viajes
- Grupo Star Viajes
- Hélice
- Hi Travel - Viajes y Ocio Hits, S.L.
- Himalaya
- Iag7 Viajes
- Incentivos Karisma, SI
- International Online Travel Agency, S.L.
- International Quetzal Tours, S.L.
- Itb Viajes Spain S.A.
- Kuoni - Gullivers Travel Associates
- Kutrip, S.L.
- Lintur
- Made For Spain, S.A.
- Mapa Plus
- Mapa Tours
- Marfa Travel
- Marly Camino, S.L.
- Mayorista de Viajes/Special Tours
- Millan Travel
- Misterfly
- Mtz, Destination Management Company
- Muchoviaje
- Multidestinos, S.A.
- N.I. Viajes
- Olympia Madrid, S.A.
- Omega Plus, S.L.
- Panavision
- Pandora Tours, S.A.
- Pegasus-Pegatur, S.A.
- Politours
- Polvani
- Provias
- Proximo Oriente
- Ruralia, S.L.
- Rusticae Viajes, S.L.
- Sapphire Viajes
- Selasi
- Sendas de Europa
- Servivuelo (V. Zamer)
- Set Viajes, S.L.
- Simorgh Srl
- Sociedad Geografica de las Indias
- Space Travel / Portugal Tours
- Sudon
- Surland
- Tajo
- Taksee Mobility, S.L.
- Tierra Viva
- Transeuromed 2000 Viajes
- Transfronteras
- Transiberica
- Travelling Consultants
- Tumlare Corporation
- Viajabien, S.L.
- Viajes Dos
- Zafiro

EMPRESAS ADHERIDAS

- Abreuonline
- Activa Mutua-Ontur
- Advantio
- Aena
- Amadeus España
- Aon Gil y Carvajal
- Atout France
- Beroni Informatica
- BJP Auto
- E.P.C. Turismo y Deporte de Andalucía
- Enterprise
- Iberia
- Intermundial Seguros
- Meliã Hotels International
- Movelia
- Pipeline Software 2000
- Seg&Travel
- Travelport



UNAV

C/ Rosario Pino, 8 - 1º B.
28020 MADRID

Tel: 91 579 67 41
Email: secretaria@unav.ws

Conclusiones del XX Congreso de Turismo UNAV 2018

1. NOS ENFRENTAMOS A UN AÑO CARGADO DE MODIFICACIONES NORMATIVAS QUE IMPLICAN UN ESFUERZO MUY IMPORTANTE Y ADICIONAL PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES, PARA SU ADAPTACIÓN A LAS MISMAS. UNAV CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN TODOS ESTOS CAMBIOS, QUE TRABAJAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO EN EL AGENTE DE VIAJES ASÍ COMO QUE ESTÁN A SU ENTERA DISPOSICION PARA ASISTIRLES EN LA ADAPTACION Y PARA CUALQUIER PROBLEMA QUE LES PUEDA SURGIR.
2. LA ASESORIA DE UNAV SE PONE A DISPOSICION DE LOS AGENTES DE VIAJES PARA LA ADAPTACION AL NUEVO REGIMEN NORMATIVO Y HA HECHO UN ESFUERZO MUY IMPORTANTE PARA INCORPORAR A SU EQUIPO A PROFESIONALES PREPARADOS PARA DAR RESPUESTA A TODAS ESTAS NOVEDADES. PROFESIONALES FAMILIARIZADOS CON SU DIA A DIA Y CON UNA ESPECIAL SENSIBILIDAD DEL SECTOR, PRINCIPALMENTE EN LA NUEVA DIRECTIVA EUROPEA DE VIAJES COMBINADOS, CERTIFICACIÓN DEL PCI/DSS SOLICITADO POR IATA, PROTECCIÓN DE DATOS Y SU CUMPLIMIENTO Y MODIFICACIÓN ADICIONAL 4ª.
3. QUE LOS PROCESOS AL RESERVAR LOS VIAJES HAN CAMBIASO. LAS AGENCIAS DEBEMOS DE ADAPTARNOS A LOS NUEVOS TIEMPOS Y ANTES DE PRESCRIBIR UN VIAJE DEBEN DE GUARDAR LAS CINCO REGLAS BÁSICAS: INSPIRACION, PLANIFICACION, RESERVAS, DISFRUTE Y FIDELIZACION.
4. LAS AGENCIAS DE VIAJES TENEMOS LA HERRAMIENTA MÁS IMPORTANTE EN EL PROCESO DEL VIAJE, QUE ES EL CONTACTO HUMANO Y CREEMOS QUE VA A TENER UN FACTOR DECISIVO A LA HORA DE REALIZAR LA RESERVA POR NUESTRO CANAL Y EL ASESORAMIENTO PROFESIONAL.
5. CONSIDERAMOS A CUENCA Y SU PROVINCIA UN DESTINO TURISTICO DE PRIMER ORDEN. NO SOLAMENTE POR SER PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD Y PRESENTAR UNA UBICACIÓN Y UN PAISAJE ESPECTACULAR, SINO POR SU RIQUEZA CULTURAL Y ARQUITECTONICA.
IGUALMENTE, LA CIUDAD DE CUENCA ESTA PERFECTAMENTE DOTADA DE INFRAESTRUCTURAS DE ALOJAMIENTO Y RECINTOS PARA CONGRESOS, LO QUE LA HACEN APTA PARA LLEVAR A CABO CUALQUIER TIPO DE EVENTOS, CONVENCIONES Y TURISMO DE NEGOCIO.

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-mail asesoriajuridica@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

NUUESTRO VALOR AÑADIDO: Especialización y experiencia

Se relacionan las consultas atendidas por DEIUREM en el año 2018.

Carrefour S. Vicente Raspeig	02/01/2018	05/01/2018
Carrefour S. Vicente Raspeig	15/01/2018	15/01/2018
Carrefour Valencia 5	22/01/2018	24/01/2018
Marly Camino	23/01/2018	29/01/2018
Rusticae	25/01/2018	29/01/2018
Viajes Taj Mahal (Carrefour)	25/01/2018	30/01/2018
Carrefour S. Vicente Raspeig	26/01/2018	29/01/2018
Viajes Planet (Carrefour)	26/01/2018	05/02/2018
Viajes Himalaya	06/02/2018	02/06/2018
Charmed By Spain	09/02/2018	02/12/2018
Charmed By Spain	13/02/2018	15/02/2018
Viajes Taj Mahal (Carrefour)	14/02/2018	22/02/2018
Portugal Tours	19/02/2018	19/02/2018
Viajes Paterna	23/02/2018	26/02/2018
IAG7	02/03/2018	02/03/2018
Viajes Glauca (Carrefour Huesca)	22/03/2018	22/03/2018
Viajes Carrefour Montilla	26/03/2018	27/03/2018
CRISTAL DE ROCA	27/03/2018	27/03/2018
Viajes Carrefour Montilla	3/28/2018	02/04/2018
IAG7	06/04/2018	06/04/2018
Viajes Carrefour Montilla	11/04/2018	17/04/2018
Pedro Sudón	18/04/2018	19/04/2018
Viajes Olympia	18/04/2018	23/04/2018
Viajabien	23/04/2018	26/04/2018
KARISMA TOURS	23/04/2018	24/04/2018
Ceav	24/04/2018	24/04/2018
Pedro Sudón	24/04/2018	26/04/2018
Multidestinos	27/04/2018	30/04/2018
Atout France	03/05/2018	03/05/2018

Valinor Mundo Luso	03/05/2018	11/05/2018
KARISMA TOURS	17/05/2018	17/05/2018
Airmet	22/05/2018	24/05/2018
Viajes Dasa	23/05/2018	25/05/2018
Multidestinos	23/05/2018	23/05/2018
Marly Camino	23/05/2018	25/05/2018
Valinor Mundo Luso	23/05/2018	24/05/2018
Carrefour Salou	24/05/2018	29/05/2018
Viajes Tajo-Capitán	24/05/2018	25/05/2018
Sevilla Tourism	25/05/2018	28/05/2018
Grupo Viajabien	29/05/2018	29/05/2018
Marly Camino (sobre contrato viaje combinado)	29/05/2018	29/05/2018
Viajes Sprintravel/Viajes Moratalaz (carrefour)	29/05/2018	31/05/2018
IAG7	31/05/2018	31/05/2018
Carrefour Salou	06/06/2018	06/06/2018
Carrefour Elda	12/06/2018	14/06/2018
Consulta IAG7	12/06/2018	12/06/2018
LA RUTA DE LA SEDA (CARREFOUR)	14/06/2018	15/06/2018
Viajes Carrefour Sant Boi	19/06/2018	21/06/2018
LA RUTA DE LA SEDA (CARREFOUR)	19/06/2018	19/06/2018
Carrefour Paterna	20/06/2018	21/06/2018
Ocitavel	25/06/2018	25/06/2018
Carrefour Huesca	26/06/2018	26/06/2018

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

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

Así mismo con relación a las consultas efectuadas a través de nuestro Departamento Fiscal (IVA, Declaraciones, Impuestos), Laboral, APJC, Devolución Avaes IBERIA se han contestado satisfactoriamente 134 consultas.

NÚMERO

18

ABRIL 2018



Newsletter



Contenido:

XXI Congreso de Turismo UNAV Cuenca P. 1

Relevo Presidencia UNAV P. 7

Artículo de opinión M^a Dolores Serrano P. 8

Observatorio Turismo Emisor P.9

Intromisión ACAVE en Baleares y Madrid P. 10

Nuevo Consejo Directivo UNAV P.10

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

Cumplimiento PCI DSS P.12

Nota Turismo Febrero 2018 P. 13

Nuevas Incorporaciones UNAV P. 16

Servicios UNAV P. 18

Noticias publicadas en:
Agenttravel
EUROPA PRESS
Nexotur



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

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

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

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

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

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

NÚMERO

19

MAYO 2018

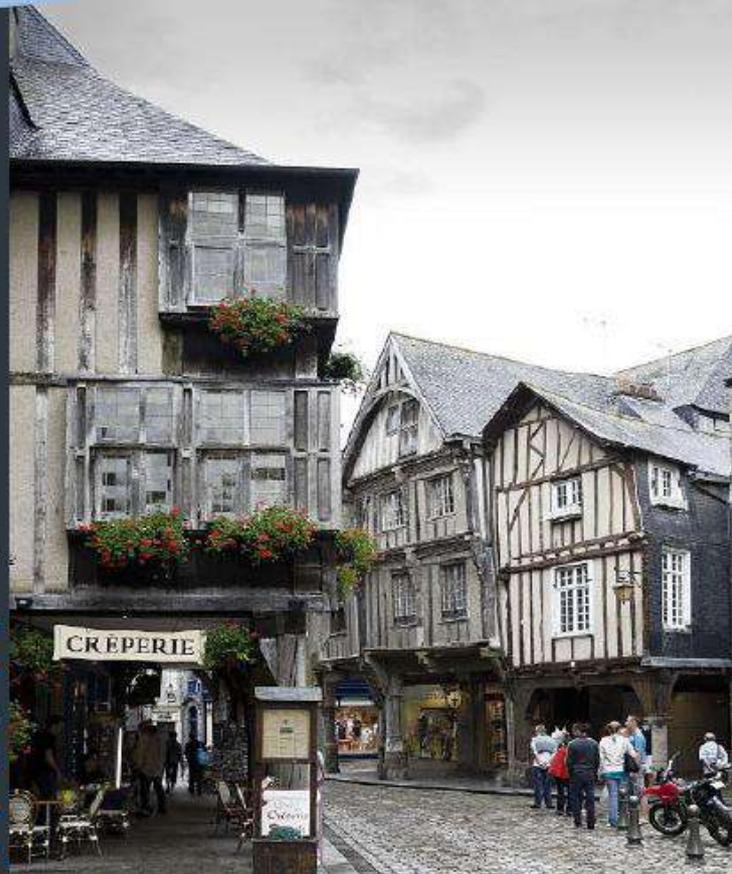
Newsletter

UNAV
unión de agencias de viajes

Contenido:

Post-Congreso de Turismo UNAV 2018 Bretaña	P. 1
UNAV sobre el NDC	P. 4
Sergio Japaz sobre la protección de datos	P. 5
PSOE y Ciudadanos: viajes combinados	P. 6
Reglamento Europeo de Protección de datos	P. 7
ObservaTUR	P. 8
Entrevista a Servivuelo	P. 9
Feria SITA 2018 en Costa Marfil	P. 9
Jornada AEPT-UNAV RGPD	P. 10
Nuevas incorporaciones UNAV	P. 10
Servicios UNAV	P. 11

Noticias publicadas en: Agenttravel;
Hosteltur; preferente.com



VIAJE POST-CONGRESO UNAV

31/MAYO - 07 JUNIO 2018

- El Post-Congreso de Turismo UNAV 2018 ha elegido Bretaña como destino. Un circuito que permitirá descubrir lo esencial de Bretaña.
- El itinerario nos llevará al Mont St Michel declarado patrimonio de la Humanidad por la Unesco y sus alrededores, rodeado por una de las más bonitas bahías del mundo y el mar del Golfo de Morbihan.
- ¡Un programa completo en el corazón de las tradiciones bretonas para una estancia inolvidable!

Beajvat!*

*Buen viaje



Contenido:

Informe ObservaTUR P. 1

Visados P. 4

Nuevo Director Comercial de Misterfly P. 7

5 Retos para las AA.VV. al RGPD P. 8

Servicios Jurídicos para empresas P. 9

Nota de turismo mayo 2018 P. 10

Nuevas incorporaciones UNAV P. 13

Servicios UNAV P. 14

Noticias publicadas en:

AEPT,
EUROPA PRESS
NEXOTUR

Hábitos y comportamientos del turista nacional".

Primer informe ObservaTUR

ObservaTUR, ha presentado su primer informe realizado en el territorio nacional y en el que han participado un total de 1.011 viajeros mayores de 18 años y cerca de 300 agencias de viajes.

Refleja el informe que el 10% destinará más de 3.000 euros por persona, mientras que cerca del 50% ha presupuestado 1.000 €.

Los españoles destinarán de media 719 euros por persona en sus vacaciones de verano, según recoge el primer estudio del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), que desvela los principales hábitos de conducta de los españoles de cara a las próximas vacaciones estivales.

Según este informe, que desde ObservaTUR han adelantado que se realizará dos veces al año -antes de las vacaciones de verano y antes de las de Navidad-

Durante la presentación del informe este jueves han estado presentes

representantes de las entidades patrocinadoras de ObservaTUR entre las que se encuentran empresas como Iberia, Amadeus, AON, Beroni, o Carrefour Viajes.

El director general de Amadeus España y Portugal, Fernando Cuesta, ha considerado que este informe va "por el buen camino", y ha recordado que su empresa dedica dos millones al día en tecnología aplicada al sector turístico. "Tenemos que ser cada vez mejores", ha añadido, para concluir asegurando que la personalización es esencial para el sector y la tecnología es la clave para conseguirla.



En el centro el presidente de UNAV Carlos Garrido de la Cierva, a su izquierda José Luis Méndez vicepresidente de UNAV y a su derecha Marta Rosas Directora de TOURISM & LAW

Contenido:

Manifiesto UNAV P. 1

Convenio Colectivo P. 3

UNAV LEGAL Informa: Nuevas Garantías P. 4

ADVANTIO Case Study p. 5

Nota de turismo septiembre 2018 P. 8

Nuevas incorporaciones UNAV P. 11

Servicios Jurídicos para empresas P. 13

Servicios UNAV P. 14

Noticias publicadas en: Agenttravel; EFE, Hosteltur; Preferente.com; Nexotur

UNAV SOLICITA A IATA LA DESPENALIZACIÓN DE OFICIO POR IMPAGOS

Agencias de Viajes piden a IATA no acudir a lo penal ante cualquier impago.

La Unión de Agencias de Viajes (UNAV) ha pedido a la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) que no inicien procedimientos penales ante cualquier caso de incumplimiento de pago por parte de las empresas de la Patronal.

Según ha apuntado el presidente de UNAV, Carlos Garrido, en una rueda de prensa, celebrada el pasado 5 de julio, esta práctica, "habitual en las aerolíneas, es injusta y desproporcional".

En el manifiesto publicado por UNAV, se expone que "la responsabilidad derivada de contrato en cuanto a la guarda y la

guarda y la pérdida de una cosa depositada debe regirse por lo dispuesto en el régimen de obligaciones del código civil y, en el caso de que el depositario pierda el objeto depositado sin ánimo delictivo será responsable de todos los daños y perjuicios causados".

En este sentido, Garrido ha destacado que desde Unión de Agencias se pedirá que recaiga "todo el peso de la ley" sobre el culpable en los casos en que quede acreditado el ánimo delictivo, así como esclarecer los hechos para apartarlo del sector.



Contenido:

Carta de Navidad del Presidente UNAV	P. 1
IATA	P. 2
Congreso UNAV 2019, Segovia	P. 3
RGPD: 4 ERRORES	P. 4
VIAJES CARREFOUR Convención anual	P. 5
Mundiplan	P. 6
VI Convención AIRMET	P. 7
Air France-KLM y China Eastern Airlines	P. 8
W2M.PRO Compromiso de servicio	P. 9
Nuevas incorporaciones UNAV	P. 10
Servicios Jurídicos para empresas	P. 11
Servicios UNAV	P. 12

Queridos asociados de UNAV:

A escasos días de terminar el año y de dar comienzo a la celebración de la Navidad, me permito escribirlos unas líneas para felicitaros las fiestas en nombre del todo el equipo de UNAV y el mío propio y desearos todo lo mejor para el próximo año 2019.

Dejamos atrás un año que ha sido complicado en general y de comportamiento un tanto extraño, pero que, sin embargo, ha sido un ejercicio en el que los resultados han evolucionado de forma positiva en términos de crecimiento, de facturación de nuestras empresas, de creación de puestos de trabajo, de producción de BSP, etc.

Afrontamos este próximo año 2019, con mucha ilusión y con la esperanza de poder consolidar esta senda de crecimiento, pero a la vez con grandes incertidumbres producidas por algunos indicadores macroeconómicos, la presión de algunos proveedores estratégicos y de las compañías aéreas para imponer un nuevo sistema de distribución, así como algunos otros cambios legislativos de gran calado que se están produciendo ahora, como la

entrada en vigor de la directiva para la transposición Europea de la ley de viajes combinados o la LGPD (Ley general de protección de datos), que van a tener sin duda implicaciones directas en nuestros negocios y por ello desde UNAV vamos a estar muy atentos y a disposición de nuestras agencias para lo que puedan necesitar también en esta materia.

Desde los órganos ejecutivos de la asociación, estamos constantemente trabajando para poder defender los intereses de todos nuestros asociados y para que nuestra voz se haga oír y sea considerada por las diferentes instituciones, en los organismos oficiales, en IATA y en todos los foros importantes del sector, para ello esfuerzos de todos y tener una una mayor representatividad en el sector.

Por todo ello y en nombre de todo el equipo de UNAV, os agradecemos vuestra colaboración y os deseamos

que paséis unas felices fiestas en familia, llenas de paz y alegría y en las que disfrutéis de un merecido descanso durante estas fiestas navideñas.

Gracias por vuestra confianza y un abrazo,



Carlos Garrido de la Cierva
Presidente



Noticias publicadas en: Agenttravel; EFE; Hosteltur; Preferente.com; Nexotur.

ACTIVIDADES ASOCIATIVAS REALIZADAS EN 2018

- *En el año 2018 desde UNAV, se han realizado distintas actividades, para mejorar los problemas sectoriales y desde nuestro **Congreso en Cuenca**, abordamos asignaturas pendientes de los últimos años de las Agencias de Viajes.*
- *“**RETOS Y GARANTÍAS DE LA AGENCIA DE VIAJES**”, con ponencias de primer nivel con grandísimos profesionales del sector, y con una magnífica asistencia de profesionales más de 250. Se celebró en la ciudad de Cuenca, entre los días del 11 al 13 de abril.*
- *El **Post-Congreso UNAV**, un viaje profesional que nos permitió recorrer lo esencial de la **Bretaña Francesa**. Este circuito de 7 días de duración, nos permitió descubrir lo esencial de Bretaña. El itinerario nos llevó al Mont St Michel declarado patrimonio de la Humanidad por la Unesco y sus alrededores, rodeado por una de las más bonitas bahías del mundo y el mar del Golfo de Morbihan.*
- *Se han mantenido reuniones periódicas con distintos Organismos Oficiales para transmitir las preocupaciones sectoriales y proponer mejoras para una máxima colaboración y facilitar la labor de las Agencias de viajes.*

A modo de ejemplo detallamos a continuación. (Si deseáis en cualquiera de ellas ampliar información de un tema no dudéis en contactar con nosotros).

- *I.A.T.A- (Cambios de Criterio Local. y cambios de frecuencia de pago)*
- *RENFE- (Nuevos modelos de contrato entre AAVV y RENFE)*
- *IBERIA- (ADENDA contrato IBERIA con AAVV. Nuevas rutas y destinos)*
- *TURESPAÑA- (Incorporación AA.VV. WEB Turespaña, marca ESPAÑA)*
- *MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES- (Visados entradas, así como agilizar requisitos de los mismos.*
- *AYUNTAMIENTO MADRID- (Portal pagina web, y reuniones con Hoteleros, Restauradores, Taxis, etc. mejora y Promoción servicios Turísticos DE MADRID)*

- *COMUNIDAD DE MADRID- Firma Acuerdo Colaboración Programa 3ª EDAD de Rutas Culturales entre Comunidad de Madrid y AA.VV.*
- *PATRIMONIO NACIONAL - MUSEO PRADO y MUSEO THYSSEN.*
- *Se ha mejorado la compra de entradas para grupos a los Museos del Prado, Alhambra de Granada y asistido a la presentación de la WEB exclusiva para Agencias de Viajes del Museo Thyssen.*
- *CEOE-CEIM- (Mantenemos información a través de nuestro departamento de Formación, y de CEOE/CEIM de los distintos cursos de formación a los socios de UNAV y su personal y cualquier acontecimiento Empresarial)*
- *TAC: Quejas contra interpretaciones abusivas de IATA en diferentes temas, prácticamente todas con una decisión favorable a la Agencia de Viajes.*
- *IVA- Desde UNAV se han mantenido reuniones con la Dirección General de Tributos para lograr que la trasposición de la Sentencia del Tribunal Europeo de Justicia se hiciera de acuerdo a las necesidades del Sector, habiendo finalizado con éxito ya que el Régimen Especial se ha hecho optativo a partir de enero de 2015.*
- *COMISIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO- Formamos parte a través de CEAV, a través de nuestro Conejero Carlos Garrido, tanto en la Comisión Negociadora como de la Paritaria de Convenio Colectivo de nuestro Sector, con los sindicatos SPV, UGT y CC.OO.*
- *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*
- *UNAV actualmente tiene desde 2011 el **Certificado de calidad ISO 9001:2008**, en 2017 hizo la transición a la **ISO 9001:2015**. (única Asociación del sector que mantiene dicho certificado)*
- *Mantenemos activas las Aéreas de Mayoristas, Grupos de Gestión y Receptivos.*

- *Seminarios formativos sobre:*
 - ***Obtención de Certificados PCI/DSS necesarios para el mantenimiento de la Licencia IATA.***
 - ***Obligaciones para las Agencias de Viajes como consecuencia de la Transposición de la Nueva Directiva Europea de Viajes Combinados: Nuevas Garantías necesarias para el ejercicio de la actividad, introducción de la nueva figura de los Viajes Vinculados, ampliación de los deberes de información de las Agencias de viajes, modificaciones de los contratos de viajes combinados.***
 - ***El futuro de la intermediación en los servicios del transporte de viajeros. El reto NDC.***
- *Responsabilidades que tendrán las Agencias de Viajes, con la nueva modificación y los cambios más significativos que la misma incorpora.*
 - *Posibles Seguros y alternativas para no duplicar, ni la responsabilidad, ni el coste para las Agencias de Viajes.*
 - *Situación actual y propuesta por parte de Asociaciones (UNAV) y Confederación (CEAV) a las Administraciones y Comunidades. Solicitando reducción del importe anual del aval que solicitaba desde Bruselas a Consumo y querían que el importe de aval fuera el 10% ó 15% de los Viajes Combinados, mostrando nuestra total disconformidad, en la actualidad está en el 5%.*
- **ASESORÍA JURÍDICA, FISCAL CONTABLE LABORAL.**
 - *Consultas Fiscales* 31
 - *Consultas Laborales* 29
 - *Consultas Jurídicas* 52
 - *Consultas sobre IATA* 74
- **ACUERDO CÁMARA DE COMERCIO.**
 - *Para colaborar en el impulso de las empresas que pertenecen a la Asociación, mediante la puesta a disposición de los servicios que presta la Cámara, dirigidos al desarrollo y al fortalecimiento del tejido empresarial de la región.*
 - *La Cámara ofrecerá, entre otras ventajas, una rebaja en la cuota de pertenencia al club en la categoría de socio o de socio corporativo a las empresas asociadas que UNAV facilite.*

- *NUMERO DE FLASHES ENVIADOS Y NEWSLETTER*
 - *160 flashes informativos, Newsletter y diversos correos informando a los asociados de cualquier acontecimiento de interés sectorial.*
 - *Gran número de consultas solucionadas de Fiscal, Laboral, y Contable, principalmente reclamaciones al consumidor, proveedores, seguros.*
 - *En 2018 más demandas ante el Intrusismo.*
 - *Se solicitando a la Comunidad de Madrid, Mesa periódica de Trabajo para valorar y estudiar estos problemas y que se prevén mayor en 2018. Las empresas creen pueden organizar viajes sin el título licencia exigido por la Ley.*

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

RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

ACUARELA
AMBER TOURS
ARENAS
ARISTA
ARIZONA
ATENEO
BASQUE EXPERIENCES
CAMPA
CATAI
CELLAR TASTINGS, S.L.
CEMO / TROTAMUNDOS
CENTURY INCOMING, SL
CHARMED BY SPAIN, SL
CIFA - CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS, SL
CLUB DE VACACIONES
COGEOALVUELO.COM
COSMOMUNDI, SL
COSTA CRUCEROS
CRISTAL DE ROCA TRAVEL, SLU
CYBAS TURISMO, SL
DESTINIA, S.L.
DOLPHINS TRAVEL
DYNASTY'S EXPRESS TRAVEL (WUHAN) CO.,LTD
EL CORTE INGLES
ESCORIAL
EUROPA MUNDO VACACIONES
EXPERTRAVEL - VIAJES REUNIDOS
FRONTIA
GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS, S.L.

GOLFSPAIN TOURS
GRUPO CARREFOUR VIAJES
GRUPO STAR VIAJES
HÉLICE
HI TRAVEL - VIAJES Y OCIO
HITS, S.L.
HIMALAYA
IAG7 VIAJES
INCENTIVOS KARISMA, SL
INTERNATIONAL ONLINE
TRAVEL AGENCY, S.L.
INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.
JTB VIAJES SPAIN S.A.
KUONI - GULLIVERS TRAVEL ASSOCIATES
KUTRIP, SL
MADE FOR SPAIN, S.A.
MAPA PLUS
MAPA TOURS
MARFA TRAVEL
MARLY CAMINO, SL
MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
MILLAN TRAVEL
MISTERFLY
MTZ, DESTINATION
MANAGEMENT COMPANY
MUCHOVIAGE
MULTIDESTINOS, S.A.
N.L. VIAJES
OLYMPIA MADRID, S.A.
OMEGA PLUS, S.L.
PANAVISION

PANDORA TOURS, SA
PEGASUS-PEGATUR, S.A.
POLITOURS
POLVANI
PROVIAS
PROXIMO ORIENTE
RURALIA, S.L.
RUSTICAE VIAJES, S.L.
SAPPHIRE VIAJES
SELASI
SENDAS DE EUROPA
SERVIVUELO (V. ZAMER)
SET VIAJES, S.L.
SIMORGH SRL
SOCIEDAD GEOGRAFICA DE LAS INDIAS
SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS
SUDON
SURLAND
TAJO
TAKSEE MOBILITY, SL
TIERRA VIVA
TRANSEUROMED 2000 VIAJES
TRANSFRONTERAS
TRANSIBERICA
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
VIAJABIEN, S.L.
VIAJES DOS
ZAFIRO

OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS
PIPELINE SOFTWARE 2000
TRAVELPORT

MIEMBROS ADHERIDOS

ABREUONLINE
ACTIVA MUTUA-ONTUR
AENA
AMADEUS ESPAÑA
ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMATICA
ENTERPRISE ATESA
IBERIA
INTERMUNDIAL SEGUROS
MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
MOVELIA

CIERRE

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

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

CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2018

D. CARLOS GARRIDO

D. JAVIER DE FRIAS

D. JOSÉ LUIS PRIETO

D. JORGE ZAMORA

D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ

D. JUAN JOSE OLIVAN

D^a ANA ROMERO

D. M^a DOLORES SERRANO

D. AMUDA GOUELI

D. MANUEL DE LA ROSA

D. DAVID VILLARINO

D. MANUEL SOLANS

D. FERNANDO LUCINI

D. SANTIAGO VALLEJO

D. FERNANDO SANCHEZ

D. VICENTE GARCÍA

D. IVÁN MÉNDEZ

D. ANTONIO CAÑO

D. JOSÉ LUIS GARCÍA LOZANO

ADMINISTRACIÓN

LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ