

ACUERDO MARCO PARA LOS SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES EN LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN VIAJES OFICIALES

Con fecha 22 de diciembre de 2021 entra en vigor el nuevo Acuerdo Marco para la prestación de los servicios de Agencia de Viajes en la Universidad de Córdoba, expediente 2021/00020, a las siguientes empresas:

- ⇒ AVORIS Retail Division (BCD Travel)
- ⇒ Integración de Agencias de Viajes (IAG7)
- ⇒ NAUTALIA Viajes, S.L.
- ⇒ VIAJES El Corte Inglés

Todos los servicios comprendidos en este Acuerdo Marco deberán ser encargados obligatoriamente a alguna de las agencias seleccionadas.

IMPORTANTE: Las peticiones de servicios objeto del acuerdo marco se realizarán obligatoriamente a través del formulario web establecido al efecto, disponible en la siguiente dirección:

- ⇒ <https://www.uco.es/gestion/contratacion/agencias-de-viajes#formulario>

Contenido

1. ALCANCE DEL SERVICIO Y HORARIOS.....	2
2. FUNCIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS.....	4
3. SEGUROS Y COBERTURAS INCLUIDAS.....	9
4. FACTURACIÓN.....	11
5. LISTADOS HOMOLOGADOS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.....	12

1. ALCANCE DEL SERVICIO Y HORARIOS

El servicio objeto del contrato comprende los siguientes aspectos, tanto en España como en el extranjero, con el alcance que se indica más adelante y con la aplicación de las tarifas más ventajosas posibles. El horario de atención de los servicios incluidos será realizado de lunes a viernes, en horario estándar de atención al público.

A. Servicios INCLUIDOS. Forman parte de los servicios contratados, los siguientes:

- ✘ Gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los documentos de TRANSPORTE aéreo, terrestre y marítimo, incluyendo ferry y helicóptero, en su caso.
- ✘ Gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los documentos de ALOJAMIENTO.
- ✘ Gestión del ALQUILER de VEHÍCULOS sin conductor.
- ✘ Gestión para la obtención de VISADOS INTERNACIONALES, cuando sean necesarios para el viaje.
- ✘ Gestión de las solicitudes de VIAJES DE GRUPO.

B. Servicios EXCLUIDOS. No forman parte de los servicios contratados expresamente los siguientes:

- ✘ Organización de eventos o congresos, así como servicios de apoyo para el desarrollo de los mismos, en particular, los de restauración o los de personal auxiliar de recepción o atención a asistentes.
- ✘ Desplazamientos de alumnado para la realización de prácticas o actividades análogas.

C. Servicios EXTRAORDINARIOS. Las empresas adjudicatarias se comprometen a incluir necesariamente en sus ofertas las condiciones propuestas para el uso privado de estos servicios por la comunidad universitaria en general (alumnado, profesorado, y personal de administración y servicios), así como a los miembros de sus unidades familiares. En estos supuestos, la relación contractual se establecerá exclusivamente entre la agencia adjudicataria y el particular solicitante de los servicios.

D. Servicios de EMERGENCIA. Las empresas adjudicatarias deberán prestar un Servicio de Emergencia para atender tanto a los viajeros de todos los servicios (incluidos extraordinarios y viajes urgentes) como al personal autorizado de cada Unidad Tramitadora¹ si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Se considera emergencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo. Este servicio estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico y un acceso telefónico propio distinto del de las Oficinas de Viaje, que será gratuito y ofrecerá atención en español.

Las empresas adjudicatarias aplicarán las siguientes **condiciones generales del Servicio de Emergencias**:

- ⇒ No estarán obligadas a gestionar servicios ordinarios a través del Servicio de Emergencias, entendiendo como tales los servicios que pueden ser tramitados en el horario de oficina indicado.

¹ Órgano administrativo al que le corresponde la tramitación de los expedientes, sin perjuicio de a quien compete su aprobación. En la Universidad de Córdoba se identificará la Unidad Tramitadora con aquella unidad administrativa a la que se deba remitir la factura.

- ⇒ Podrán recabar de cada Unidad Tramitadora la información que les permitan identificar los casos en los que este servicio de emergencias cuente con autorización para emitir o cambiar bonos y billetes que le sean solicitados por un viajero que accede al servicio.
- ⇒ Deberán facilitar a cada viajero junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Emergencias.
- ⇒ Las solicitudes hechas al Servicio de Emergencias, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo, deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de las mismas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional y a 4 horas si el viaje es fuera de España.

E. VIAJES URGENTES. Las empresas adjudicatarias deberán prestar un servicio de Viajes Urgentes, cuando resten menos de 48 horas para su inicio. Cuando una Unidad Tramitadora califique una petición de servicios como “urgente”, la empresa adjudicataria realizará lo siguiente:

- ⇒ Dará a su tramitación **tratamiento preferente** respecto al resto de peticiones y no serán de aplicación los plazos previstos para la respuesta a la solicitud de viaje establecidos en este Pliego,
- ⇒ Contestará en el plazo **máximo de una (1) hora**, independientemente de que por el horario en que se realice la petición, ésta tenga que ser gestionada por una oficina de viajes o por el Servicio de Emergencias al finalizar el horario de oficina, y
- ⇒ Atenderán las peticiones urgentes **por teléfono** sin que ello exima a la Unidad Tramitadora de realizar su solicitud, una vez recibida la oferta, a través de UCompras².

² Aplicación informática de la Universidad de Córdoba para la gestión de los pedidos derivados de la contratación centralizada o procedente de Acuerdos Marco. Más información en <https://www.uco.es/gestion/gestioneconomica/ucompras-uco>.

2. FUNCIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS

Con carácter general, las peticiones de servicio a las empresas adjudicatarias estarán sujetas a las políticas de viajes que establezca la UCO, en particular a las recogidas en el Reglamento sobre Indemnizaciones por Razón del Servicio, aprobado cada año junto al Presupuesto Anual de la UCO, en materia de tarifas, antelación y condiciones para la solicitud de la emisión de bonos de alojamiento y billetes de transporte, etc.

En todo caso las empresas adjudicatarias estudiarán las opciones disponibles e informarán de las mejores alternativas a la Unidad Tramitadora solicitante.

A efectos de expedir los correspondientes títulos de transporte, bonos de hotel o de cualquier otro tipo de servicios, las empresas adjudicatarias únicamente tramitarán los servicios solicitados siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

1. La empresa sea seleccionada por la Unidad Tramitadora solicitante de entre los presupuestos presentados a cada solicitud, y
2. Los pedidos procedan de la aplicación UCOmpras. A tal efecto, y como requisito imprescindible para que la UCO pueda abonar los servicios prestados, la empresa incluirá en su factura todos los códigos numéricos procedentes de dicha aplicación, según lo establecido en el apartado 9 del presente PPT.

La UCO no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente. Tampoco se hará cargo de posibles incrementos de gastos, respecto a los precios aceptados a la hora de emitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia.

2.1. Funciones Generales Requeridas

A. **GESTION DEL SERVICIO.** Las empresas adjudicatarias se encargarán de la gestión integral de los servicios contratados y de atender las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia.

Mantendrán, en el ámbito de su gestión, una relación constante con las Unidades Tramitadoras, tanto de asesoramiento como de resolución de incidencias, poniendo todo su empeño en que la calidad en el servicio sea en todo momento un objetivo primordial.

B. **QUEJAS Y SUGERENCIAS.** Para la recogida de quejas y sugerencias por parte de los viajeros o de las unidades tramitadoras, las empresas adjudicatarias pondrán a disposición del contrato un Sistema de Quejas y Sugerencias, que deberá:

- ⇒ Recibir y registrar las quejas y sugerencias.
- ⇒ Dejar constancia del remitente de la queja o sugerencia y de su contenido, acompañado de documentos o fotos si las hubiere.
- ⇒ Permitir al viajero o a la Unidad Tramitadora que registra la queja indicar la criticidad de la misma con una gradación similar a:
 - ✖ Aislada: afecta a un único usuario en un servicio con el que se ha tenido una incidencia.
 - ✖ Grave: afecta a varios usuarios en un mismo tipo de servicio.
 - ✖ Muy grave: afecta a muchos usuarios en varios tipos de servicios.
 - ✖ Crítica: impide la tramitación de algún tipo de servicio, o la Unidad Tramitadora considera un incumplimiento sistemático del contrato por parte de la empresa.
- ⇒ Dejar constancia de la respuesta que la agencia de viajes ha dado a la queja.
- ⇒ Dejar constancia de la fecha de entrada de la queja y de su contestación.

Las sugerencias, pero especialmente las quejas, serán contestadas por la empresa en el menor plazo posible, y en cualquier caso, nunca en plazo superior a 48 horas desde su recepción.

C. **ACTUALIZACIÓN de INFORMACIÓN y ALERTAS.** Las empresas adjudicatarias contarán con un Sistema de Alertas que, mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al usuario, permita avisar de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.).

2.2. Funciones Específicas Requeridas

Todas las solicitudes de servicio deberán ser atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción.

A. TRANSPORTE. El servicio de transporte abarca los viajes nacionales e internacionales que se realicen en avión, tren, barco o autobús, ferry o helicóptero. No se incluyen en el servicio de transporte de este contrato los viajes en taxi, ni en medios de transporte urbano (metro, autobús, tren de cercanías, etc.).

El transporte, salvo que la Unidad Tramitadora autorice otras condiciones, se llevará a cabo con las siguientes **condiciones generales**:

- ⇒ en desplazamientos peninsulares, se estudiarán de forma preferente opciones de desplazamiento en tren.
- ⇒ al menos se incluirán dos presupuestos, uno con plaza/s bloqueada/s³, y otro con plaza/s sin bloquear⁴,
- ⇒ en caso de transporte aéreo, siempre, el presupuesto con plaza bloqueada, se realizará través del Acuerdo con IBERIA, según lo establecido en el Anexo III del presente PPT.
- ⇒ priorizar vuelo directo,
- ⇒ evitar el *creative ticketing*⁵,
- ⇒ línea regular,
- ⇒ tarifa turista,
- ⇒ posibilidad de llevar una maleta de mano y una maleta facturada,
- ⇒ asiento asignado, (esto no significa garantía de elección de asiento),
- ⇒ indicación de las condiciones para cambios y anulaciones.

IMPORTANTE: Las reservas de desplazamientos en tren, vendrán incrementados en los presupuestos en el porcentaje de coste de modificaciones indicado por ADIF (aprox. un 15%), lo que se trasladará a la reserva de UCompras y, una vez realizado el desplazamiento sin que haya habido modificaciones o cambios, se realizará liberación del disponible por parte de la Unidad Tramitadora.

Este caso excepcional se realiza para cubrir las posibles modificaciones o cambios, debido a que es ADIF y no la agencia de viajes, la que marca obligatoriamente los costes de cambios o modificaciones en ese porcentaje.

³ Plazas que permiten al solicitante posponer la aceptación del presupuesto sin que se modifique el precio de los servicios ofertados, dando plazo suficiente para ello.

⁴ Plazas que obligan al solicitante a tomar la decisión de aceptar o no el presupuesto lo antes posible, ya que se puede modificar el precio de los servicios ofertados por las circunstancias variables de cotización de los mismos.

⁵ *Creative ticketing* es una práctica consistente en conseguir tarifas más baratas mediante la compra -siguiendo diferentes formas- de más trayectos aéreos que los inicialmente necesarios para utilizar solo una parte de ellos. La lógica subyacente es que los vuelos directos y con menos noches de estancia son más caros; al añadir trayectos y noches mediante la compra de trayectos adicionales, el precio se abarata considerablemente, a pesar de contribuir a generar vuelos sin apenas pasaje.

B. ALOJAMIENTO. El servicio de alojamiento abarca los viajes nacionales e internacionales. No se incluyen en el servicio de alojamiento de este contrato ni las residencias universitarias ni otros edificios administrativos.

El alojamiento se ofertará con las siguientes **condiciones generales**:

- ⇒ siempre se ofertarán de forma preferente, los alojamientos incluidos en el listado homologado al efecto,
- ⇒ además del listado, siempre incluirán dos presupuestos adicionales, uno con plaza/s bloqueada/s, y otro con plaza/s sin bloquear;
- ⇒ habitaciones de tipo estándar para uso individual,
- ⇒ precios dentro de los importes autorizados al viajero (según Reglamento actualizado sobre Indemnizaciones por Razón del Servicio⁶) por la Unidad Tramitadora,
- ⇒ hoteles con una categoría de, al menos, tres estrellas. Si la empresa adjudicataria no encontrara hoteles de al menos tres estrellas para prestar el servicio, deberá indicarlo en su respuesta al viajero y dar opciones adicionales como hoteles de categorías inferiores u hostales, dentro de la localidad solicitada,
- ⇒ debe primar siempre la propuesta de un establecimiento lo más cercano posible al lugar destino indicado por el viajero, o que presente la más cómoda o mejor combinación posible de transporte público, si existe, al lugar indicado por él,
- ⇒ indicación de las condiciones para cambios y anulaciones.

En el caso de que la Unidad Tramitadora no estime conveniente utilizar ninguno de los hoteles del listado por no cubrir sus necesidades, deberá seleccionar alguna de las otras opciones ofertadas por las entidades adjudicatarias.

IMPORTANTE: Adicionalmente a lo anterior y en el caso de que todas las opciones ofertadas superen los importes máximos establecidos para las dietas de alojamiento (según Reglamento actualizado sobre Indemnizaciones por Razón del Servicio), la Unidad Tramitadora podrá establecer que la obligatoriedad del uso del Acuerdo Marco quedará sin efecto únicamente para este apartado, siempre que el viajero obtenga por otros medios un precio por el mismo alojamiento que no pueda ser mejorado o igualado por la empresa adjudicataria. Este extremo deberá quedar reflejado en una Memoria Justificativa al efecto, que incluirá documentación justificativa de la inexistencia de ofertas dentro de los importes establecidos, y que será obligatoria para poder autorizarse el viaje.

⁶ Revisar actualizaciones de importes en la siguiente dirección: <https://www.uco.es/gestion/contratacion/agencias-de-viajes>

C. ALQUILER DE VEHICULOS. El servicio de alquiler de vehículos sin conductor abarca los viajes nacionales e internacionales.

El alquiler de vehículos se ofertará con las siguientes **condiciones generales**:

- ⇒ información de las diferentes alternativas (mínimo dos).
- ⇒ se indicará, para cada opción, la siguiente información:
 - marca y modelo,
 - emisiones de CO₂ (gr/km),
 - matrícula, precio y condiciones.

IMPORTANTE: Cada Unidad Tramitadora determinará si el uso del contrato para el alquiler de vehículos tanto en España como en el extranjero es de uso voluntario u obligatorio y, en todo caso, se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera.

D. VISADOS. Cuando asociado a un servicio de viaje sea necesario un visado y la Unidad Tramitadora le solicite a la empresa adjudicataria seleccionada la gestión del mismo (como adjudicataria de “contrato derivado del Acuerdo Marco”), ésta quedará obligada a tramitar la emisión del visado y entregar al viajero la documentación asociada.

El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de los usuarios y se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera por parte de las Unidades Tramitadoras, que lo solicitarán con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

E. VIAJES DE GRUPO. Se considera viaje de grupo aquel que desplace a una misma actividad a más de nueve personas procedentes de uno o varios puntos de origen.

En todo caso, las condiciones generales establecidas para los servicios de transporte, alojamiento y visados, en su caso, serán de aplicación también a los viajes de grupo.

3. SEGUROS Y COBERTURAS INCLUIDAS

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantiza la finalidad perseguida y para la resolución de las incidencias que surjan durante el viaje.

- ✦ Deberá entregarse un resumen con los datos fundamentales del viaje: horarios, vuelos, direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir.
- ✦ Todos los billetes contratados con las entidades adjudicatarias, están cubiertos por una póliza de seguros.

IMPORTANTE: La contratación del seguro, en ningún caso supondrá coste alguno para la UCO en concepto de primas, franquicias, o cualquier otro concepto distinto de las tarifas por servicio ofertadas por la agencia de viajes.

Las coberturas de los seguros son las siguientes:

	AVORIS Retail Division (BCD Travel)	Integración Agencias de Viaje (IAG7)	NAUTALIA Viajes, S.L.	VIAJES El Corte Inglés
COBERTURAS OBLIGATORIAS				
Seguro de accidentes	1.500.000,00€ por fallecimiento o incapacidad permanente	1.250.000,00€ por fallecimiento o incapacidad permanente	1.400.000,00€ por fallecimiento o incapacidad permanente	1.500.000,00€ por fallecimiento o incapacidad permanente
Seguro de asistencia en viajes	incluye gastos médicos, traslados, repatriación, robo o pérdida de equipajes (hasta 5.000,00€), responsabilidad civil y asistencia legal en desplazamiento	incluye gastos médicos, traslados, repatriación, robo o pérdida de equipajes (hasta 2.100,00€), responsabilidad civil y asistencia legal en desplazamiento	incluye gastos médicos, traslados, repatriación, robo o pérdida de equipajes (hasta 5.000,00€), responsabilidad civil y asistencia legal en desplazamiento	incluye gastos médicos, traslados, repatriación, robo o pérdida de equipajes (hasta 6.100,00€), responsabilidad civil y asistencia legal en desplazamiento
Ámbito de cobertura	mundial	mundial	mundial	mundial
Periodo de cobertura	toda la duración del viaje	toda la duración del viaje	toda la duración del viaje	toda la duración del viaje
COBERTURAS ADICIONALES				
Seguro de Cancelación	hasta el límite de 750€, el reembolso de los gastos de anulación de viaje o de cambio de billetes (solo si el coste del cambio es inferior al precio del billete)	hasta el límite de 750€, el reembolso de los gastos de anulación de viaje o de cambio de billetes (solo si el coste del cambio es inferior al precio del billete)		hasta el límite de 2.000€, el reembolso de los gastos de anulación de viaje o de cambio de billetes (solo si el coste del cambio es inferior al precio del billete)
Reembolso de viaje no disfrutado	hasta un de 750€ (150,00€ por día max.), el coste de los servicios no utilizados y que fueron contratados antes del inicio del viaje	hasta un de 750€ (150,00€ por día max.), el coste de los servicios no utilizados y que fueron contratados antes del inicio del viaje		
Seguro adicional de accidentes en hoteles				Cobertura de 60.101,21€ por fallecimiento por accidente

4. FACTURACIÓN

IMPORTANTE: La facturación se realizará conforme a lo establecido en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, incluyendo todos los Códigos DIR3⁷ y resto de códigos correspondientes⁸ que permiten la correcta remisión de la factura al órgano destinatario final.

La empresa adjudicataria emitirá una única factura por cada servicio, con desglose económico de cada uno de los servicios prestados, en su caso.

El desglose económico de la totalidad de los servicios prestados se realizará de tal forma que, en caso de procederse a la imposición de alguna de las penalidades establecidas en el apartado 10 del presente PPT, se pueda determinar sin error alguno el importe de la penalidad que corresponda a un solo servicio prestado.

⁷ Inventario unificado y común a toda la Administración, de las unidades orgánicas, organismos públicos, oficinas asociadas y unidades de gestión económica presupuestaria. Para más información, visite: <https://www.uco.es/facturae/informacion-proveedores/codigos-dir>

⁸ Más información en: <https://www.uco.es/gestion/gestioneconomica/facturae/informacion-proveedores/facturar-electronicamente>

5. LISTADOS HOMOLOGADOS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Las entidades licitadoras ofrecen un listado⁹ de establecimientos hoteleros para homologar, en el que se **garantizan de forma permanente** los siguientes requisitos:

- ⇒ Los precios de las habitaciones indicadas serán fijos y estarán siempre dentro de los límites máximos establecidos en el Reglamento actualizado sobre Indemnizaciones por Razón del Servicio¹⁰.
- ⇒ Los precios de las habitaciones indicadas incluirán todos los gastos aplicables, salvo los que se deriven de servicios no básicos (minibar, TV de pago, spa, ...)
- ⇒ Las habitaciones indicadas en el listado se garantizarán para todos los días de lunes a jueves laborables, según calendario de la localidad correspondiente, excepto los meses de julio, agosto y diciembre, así como para la semana de Semana Santa (de lunes a domingo).
- ⇒ La garantía de habitación ofertada aplicará siempre y cuando la confirmación del servicio se realice como mínimo cinco (10) días antes del primer día de prestación del servicio, en caso de hoteles en territorio nacional, y siete (15) días en caso de hoteles en el extranjero.
- ⇒ Las habitaciones garantizadas para un grupo de dieta superior podrán ser ofertadas a viajeros de grupos de dieta inferior, si las habitaciones garantizadas para estos últimos se hubieran agotado para ese día, aplicándose en ese caso como precio de la habitación el del grupo de dieta inferior.
- ⇒ Los cambios y anulaciones serán gratuitos, siempre que se soliciten con una antelación superior a 48 horas de las doce de la mañana del día anterior al que tenga lugar la entrada en el hotel, teniendo en consideración para este supuesto que la hora referida será la hora oficial peninsular.

⁹ Revisar listados en la siguiente dirección: <https://www.uco.es/gestion/contratacion/agencias-de-viajes>

¹⁰ Revisar actualizaciones de importes en la siguiente dirección: <https://www.uco.es/gestion/contratacion/agencias-de-viajes#dietas>