

**Expediente núm.:** CMAYOR/2024/FIRAV/01

**Procedimiento:** Contratación de servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LOS INVITADOS DE DIVERSOS CERTÁMENES PARA LA SOCIETAT VALENCIANA FIRA VALÈNCIA, S.A., QUE SERÁ ADJUDICADO POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

**ÍNDICE:**

- 1. OBJETO DEL SERVICIO**
- 2. ALCANCE**
  - 2.1 ALCANCE OBJETIVO**
  - 2.2 ALCANCE SUBJETIVO**
- 3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**
  - 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
  - 3.2 MEDIOS PERSONALES**
  - 3.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
  - 3.4 SERVICIO DE ATENCIÓN PERMANENTE. URGENCIAS Y ALERTAS**
  - 3.5 OPERATIVA DEL SERVICIO**
- 4. POLÍTICA DE MODIFICACIONES Y CANCELACIONES**
- 5. TARIFAS Y PRECIOS**
- 6. FACTURACIÓN**
- 7. SEGUROS**
  - 7.1 RESPONSABILIDAD CIVIL**
  - 7.2 SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES Y ASISTENCIA EN VIAJES**
- 8. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO**

*(CMAYOR/2024/FIRAV/01) Servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.*

## 1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para la contratación del servicio de agencia de viajes, de acuerdo con lo que se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el presente Pliego.

El objeto del contrato es el servicio de agencia de viajes para la organización del viaje de los invitados tanto nacionales, como extranjeros invitados a diversos certámenes según se establece en las condiciones de los pliegos que rigen la licitación.

Durante los días 10 a 12 de noviembre de 2024 se celebra el “Certamen Gastrónoma”, la Feria Gastronómica del Mediterráneo, celebra en 2024 su 10º aniversario con una gran variedad de expositores.

Así mismo, durante los días 22 al 24 de enero de 2025 se celebra el “Certamen FIMI / Babykid Spain”, la feria internacional de referencia para el sector de la infancia celebrará su 5ta edición, en el pabellón 7 de Feria Valencia, unificando en un extenso espacio a todos sus expositores.

El contrato comprende la gestión de los desplazamientos y estancias, incluyendo la reserva y emisión de los títulos de viaje, gestión del alojamiento, así como los transferes desde y hasta el aeropuerto incluyendo los desplazamientos del alojamiento hasta las instalaciones de Feria Valencia y viceversa.

Se incluye todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, etc.) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento, es decir, a la mejor relación calidad-precio.

Incluye las siguientes prestaciones, tanto en el ámbito nacional como internacional:

- La información con respecto a horarios, tarifas, rutas, disponibilidades y cualquier otra que se necesite, bien telefónicamente, por escrito o de forma electrónica, según se solicite.
- La gestión de la reserva, de la emisión, de la modificación, de la anulación, en su caso, y de la entrega de billetes de transporte aéreo y terrestre.
- La gestión de la emisión, de la modificación o de la anulación, en su caso, de las reservas de alojamiento en hoteles, así como los transferes desde y hasta el aeropuerto.

## **2. ALCANCE**

### **2.1 ALCANCE OBJETIVO**

La empresa encargada del servicio reservará, emitirá y entregará los billetes para los viajes nacionales e internaciones que se soliciten a cargo de la entidad contratante, ya sea en avión o en tren y gestionará los cambios y anulaciones que sean necesarios en los billetes reservados o emitidos. También informará al personal sobre la reserva de transporte, horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, así como sobre requisitos sanitarios o de visado según destino que sean necesarios y expedirá los billetes respetando las instrucciones del personal autorizado por la entidad contratante para solicitar los servicios.

A su vez, la empresa reservará, tramitará y confirmará los alojamientos a los huéspedes y entregará los correspondientes bonos de alojamiento o equivalente que se soliciten a cargo de la entidad contratante. También se gestionará y reservará los transfer de las rutas desde y hasta el aeropuerto, incluyendo los desplazamientos del alojamiento hasta las instalaciones de Feria Valencia y viceversa.

### **2.2 ALCANCE SUBJETIVO**

El servicio comprende los viajes y alojamientos de personas a cargo de Feria Valencia o de cualquier otra persona, que por razón de la naturaleza de la entidad contratante, haya de viajar a cargo de esta.

## **3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN**

### **3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Las solicitudes de servicio a la empresa encargada de este estarán sujetos a las condiciones generales siguientes:

- Las solicitudes de servicio deberán hacerse a la empresa encargada de este únicamente por las personas autorizadas en Feria Valencia.
- Con carácter general, y siempre que sea posible, la antelación mínima para la solicitud de billete de viaje y bonos de alojamiento será de 7 días naturales para destinos internacionales y 5 días naturales para destinos nacionales.
- El adjudicatario llevará a cabo la reserva y contratación de los billetes de avión atendiendo a las necesidades y exigencias (fundamentalmente en lo que se refiere a fechas y horarios) de cada uno de los participantes que han de desplazarse, así como, la reserva de asientos para aquellos miembros de la delegación que lo soliciten.
- El nombre, pasaporte y demás datos necesarios de los pasajeros, serán proporcionados por Feria Valencia con la suficiente antelación.
- Se deberán priorizar los vuelos directos sin escalas siendo el número máximo de escalas admisible de 1 escala. Como excepción se admitirán 2 escalas en caso de que la ciudad

- de origen no disponga de un aeropuerto con conexiones internacionales y deba acceder a un aeropuerto con vuelos internacionales y siempre dentro del país de origen.
- El adjudicatario quedará obligado a atender las consultas que le formulen los viajeros en español o inglés y a hacer los cambios oportunos hasta la completa satisfacción de la persona que tenga que viajar, antes de la emisión del billete correspondiente
  - Los billetes de transporte y bonos de alojamiento deberán respetar los tiempos establecidos como duración del viaje en el encargo de servicio.
  - Los invitados deben llegar al aeropuerto de Valencia mínimo un día antes de la celebración del evento.
  - Las reservas de alojamiento serán para habitaciones para uso individual y todas deberán incluir el desayuno. En cuanto a los establecimientos hoteleros, tendrán la máxima categoría posible, teniendo en cuenta las indemnizaciones por razón de servicio aplicables, deberán estar ubicados en su mayoría en el término de Valencia o, siempre que Feria Valencia lo acepte, podrán ubicarse fuera del límite pero asegurando las condiciones adecuadas en cuanto a comodidad del alojamiento, comunicación y buen emplazamiento. Este servicio incluye los desplazamientos de los invitados desde el aeropuerto al hotel y viceversa, así como los trayectos hasta las instalaciones de Feria Valencia.
  - La agencia pondrá a disposición de los invitados un número de teléfono de atención al cliente 24 horas. Este servicio deberá estar operativo desde un día antes del inicio de la prestación del servicio y finalizará un día después. Se atenderá obligatoriamente en castellano e inglés y se valorará también la atención en otros idiomas.

### 3.2 MEDIOS PERSONALES

Se deberá adscribir a la ejecución del contrato como mínimo los siguientes medios personales:

- Un/a coordinador/a encargado/a: responsable que se encargará de la coordinación e interlocución a efectos de gestión y seguimiento de los trabajos.
- 2 técnicos/as de gestión de viaje que deberá estar en posesión de la diplomatura en turismo, grado o titulación equivalente y con una experiencia de al menos 2 años en agencias de viajes.

La empresa deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que produzca una indisponibilidad de este.

### 3.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El evento de “Certámen Gastrónoma” tendrá lugar en las instalaciones de Fira València los días 10, 11 y 12 de noviembre de 2024, siendo el horario mínimo de prestación del servicio de 09:00 a 19:00 horas.

*(CMAYOR/2024/FIRAV/01) Servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.*

El evento de “Certámen FIMI / Babykid Spain” tendrá lugar en las instalaciones de Fira València los días 22, 23 y 24 de enero de 2025, siendo el horario mínimo de prestación del servicio de 09:00 a 19:00 horas.

### **3.4 SERVICIO DE ATENCIÓN PERMANENTE. URGENCIAS Y ALERTAS**

La empresa adjudicataria garantizará un servicio de urgencias y alertas para gestión de incidencias para los invitados y el personal autorizado de atención 24 horas al día, con acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero y con atención mínima en idioma español e inglés, con capacidad para:

- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte sin reserva previa y autorizados por el personal autorizado.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados con autorización del personal autorizado.
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información general y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.

Además, la empresa encargada deberá facilitar un servicio de alertas consistente en el envío de correo electrónico, SMS, mensajería instantánea o cualquier otro medio que garantice su recepción por parte del invitado y el personal autorizado de la entidad vinculada para el aviso de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afectan el viaje (cambios de horarios de vuelo, cambios de terminal, etc.)

### **3.5 OPERATIVA DEL SERVICIO**

La operativa para la realización del servicio de agencia de viajes, se dará entre la Feria Valencia y la empresa adjudicataria.

#### **3.5.1 Gestión de los títulos de viaje, bonos de los alojamientos y transferes**

Estas operaciones, se realizarán en la hora siguiente a la recepción de esta por la empresa encargada del servicio. En caso de que el número de participantes que viaje finalmente sea menor al especificado en este pliego, el precio final del contrato se verá reducido en la proporción correspondiente. Es decir, solo se pagarán los billetes emitidos y los servicios efectivamente prestados.

Deberá informarse al personal de Feria de Valencia de los precios de los títulos y los bonos en el momento de la reserva (si se ha solicitado esta) o de la emisión si no hay reserva previa. En caso de reserva, esta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de emitir los títulos y

*(CMAYOR/2024/FIRAV/01) Servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.*

bonos hay un precio más ventajoso que en el momento de la reserva, sin que se incurra en costes adicionales.

Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado, se deberán remitir a Feria Valencia los billetes de viaje, los bonos del alojamiento u otros justificantes (localizadores, código, etc.) de los servicios solicitados. En caso de que así se hayan especificado se podrán remitirse directamente a los invitados. Esta remisión se efectuará por medios electrónicos salvo que algún motivo excepcional exija que se entregue físicamente en otro lugar teniendo en cuenta que el coste de este servicio, en su caso, será asumido íntegramente por la empresa adjudicataria.

Documentación a entrega: La documentación que se deberá entregar al invitado, además de la necesaria para su ejecución será:

- Los billetes originales del viaje (con los precios, horarios, código de reserva, aerolínea, etc.).
- Los bonos originales del alojamiento (con los precios, datos del hotel, contactos, horario de entrada y salida, etc.).
- Información relativa a horarios, lugar de encuentro y tipo de transfer desde y hasta el aeropuerto y las instalaciones de Feria Valencia.
- Itinerario del viaje.
- Información sobre requisitos sanitarios o visados necesarios durante el viaje.
- Teléfono, dirección electrónica, contacto, dirección física del servicio de urgencias u alertas para resolución de incidencias.
- Información de los riesgos que cubren los seguros del viaje, sus importes de cobertura y forma de resarcimiento.

Anulaciones y modificaciones: La empresa encargada del servicio gestionará las solicitudes y cambios solicitados por el invitado y confirmados por Feria Valencia. El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera del horario habitual será acordado directamente entre Feria Valencia y la empresa encargada del servicio. A su vez, se deberá identificar los billetes y bonos no usados para gestionar reembolsos e informar al personal autorizado de Feria Valencia.

Gestión de incidencias: Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y/o estancia serán transmitidas por el invitado o el personal autorizado al servicio de urgencias y alertas y deberán resolverse en un plazo inferior a 8 horas desde su comunicación o de 4 horas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional.

#### **4. POLÍTICA DE MODIFICACIONES Y CANCELACIONES**

La celebración de los certámenes y todos los servicios relacionados con los mismos, están directamente relacionados con la evolución de su comercialización. Los datos aquí facilitados son estimados, pudiendo sufrir variaciones tanto al alza como a la baja.

*(CMAYOR/2024/FIRAV/01) Servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.*

Feria Valencia no se hace responsable de los gastos derivados de la cancelación total o parcial del servicio, debido a causas ajenas a su voluntad relacionadas con emergencias sanitarias o por fuerza mayor.

## 5. TARIFAS Y PRECIOS

La empresa encargada del servicio se compromete a ofrecer el precio económicamente más ventajoso en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurren, siguiendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la entidad contratante, asesorando de forma previa sobre las mejores condiciones, las diferentes opciones y las tarifas especiales que pueda haber en cada momento o que sean aplicables a determinados colectivos, como por ejemplo descuento por familia numerosa que sean aplicables.

Asimismo, la empresa encargada del servicio deberá aplicar los descuentos y comisiones ofrecidos, así como los acuerdos suscritos por ella misma a lo largo de la duración del contrato.

Los precios ofrecidos serán aplicables tanto para los servicios que se inician en España como el extranjero.

El adjudicatario deberá ofertar el precio del billete de ida y vuelta con posibilidad de facturar una maleta y de reservar asiento y encargarse de renovar las reservas hasta que los billetes sean emitidos, informando a Feria Valencia de cualquier aumento de precio de las mismas. Si a la hora de emitir el/los billete/s existiera una tarifa más beneficiosa el adjudicatario estará obligado a emitir esa tarifa.

En caso de cambios o anulaciones solicitadas por parte del personal autorizado de Feria Valencia en los billetes de transporte o bonos de alojamiento, la empresa encargada del servicio no aplicará ningún cargo suplementario por la realización de la gestión, a parte de los correspondientes por cambio o anulación de la tarifa que haya sido adquirida. Otros gastos surgidos como consecuencia de las anulaciones o modificaciones y originados por negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo.

La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el adeudo total de los gastos de emisión y solo se cargarán los gastos de cancelación, si los hay.

A continuación, se especifican determinadas particularidades con respecto a precios del servicio:

- Precio de billetes de transporte aéreo y terrestre: Se incluye la posibilidad de adquirirse billetes cruzados, siempre que sea la mejor oferta y la empresa encargada del servicio lo advierta expresamente y explique su funcionamiento con claridad.
- Precios de alojamiento: En las reservas de hoteles su importe diario, impuestos incluidos, no podrá superar los importes establecidos en la normativa de indemnizaciones por razón del servicio cuando el viaje sea de los sometidos a dietas.

## 6. FACTURACIÓN

Se facturará una vez dado por finalizado el servicio, según lo indicado en el apartado 7 del presente pliego. Deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número y, en su caso, serie.
- Fecha de expedición.
- Identificación completa (denominación social completa, domicilio y NIF) del expedidor.
- En caso de facturación de billetes de transporte: identificación de la persona o personas que viajan, compañía de transporte, trayecto, fecha, número de reserva, número de billete/vuelo.
- En caso de facturación de hoteles y otros servicios: identificación de los usuarios, fechas de los servicios, nombre del hotel y ubicación.
- Concreción de los diferentes tipos de cargos, de acuerdo con la tarifa de precios y descuentos consecuencia de la adjudicación.
- Concreción de las diferentes bases imponibles y tipos impositivos aplicados en el IVA.
- Concreción de los diferentes tipos de descuentos, de acuerdo con la tarifa de precios y descuentos consecuencia de la adjudicación.
- Importes totales.

## 7. SEGUROS

### 7.1 RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria dispondrá de una póliza de responsabilidad civil, que cubra cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, esta póliza debe garantizar un mínimo de 750.000,00 € por siniestro y anualidad.

Esta póliza deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración del contrato deberá cubrir por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución del servicio contratado, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que contratantes fueran demandadas, principalmente o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de la mencionada ejecución.

### 7.2 SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES Y ASISTENCIA EN VIAJES

La empresa adjudicataria deberá gestión y facilitar, sin ningún coste adicional, desde el inicio de viaje hasta el regreso a su lugar de destino, un seguro colectivo de accidentes, de repatriación, de equipajes y de asistencia en viajes, con las coberturas mínimas que a continuación se indican, para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por aquellas de acuerdo con la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Así, los viajes contratados tendrán las siguientes coberturas mínimas de seguros para el viajero, y con ámbito de cobertura mundial:

*(CMAYOR/2024/FIRAV/01) Servicio de agencia de viajes para los invitados de diversos certámenes para la Societat Valenciana Fira València, S.A.*



- Seguro de accidentes de viaje a que cubra daños corporales, sufridos en calidad de pasajeros del medio de transporte los pasajes del que haya gestionado el adjudicatario, que asegure un mínimo de 300.000,00 € en caso de defunción, invalidez permanente y absoluta.
- Seguro de accidentes 24 horas, que cubra la defunción accidental y la invalidez permanente y absoluta del asegurado como consecuencia de accidente durante la estancia en viaje, con una cobertura mínima de 200.000,00 €.
- Seguro de asistencia en viaje, con las siguientes coberturas: Asistencia médica al viajero.
- Gastos médicos o quirúrgicos por enfermedad o accidente del viajero con una cobertura mínima de 60.000,00 € al mundo, 40.000,00 € a Europa y 2.500,00 € a España.
- Transporte o repatriación sanitaria desde cualquier lugar del mundo en caso de enfermedad o accidente del viajero.
- Desplazamiento y alojamiento de una persona acompañando en caso de hospitalización del viajero de más de 5 días.
- Estancia de un familiar en caso de hospitalización del asegurado de más de cinco días, hasta 100,00 € al día, hasta 1.000,00 € por hospitalización.
- Desplazamiento urgente del viajero por defunción o enfermedad muy grave de un familiar de primero o segundo grado.
- Transporte o repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de defunción del viajero.
- Indemnización por pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 4 horas: hasta 300,00 €.
- Indemnización por pérdida, robo o destrucción total o parcial de equipajes, no inferior a 1.200,00 € sin límite por artículo.
- Indemnización por demoras en la entrega de equipajes facturados de más de 4 horas: hasta 300,00 €.
- Indemnización por gastos de anulación de viajes.
- Cobertura por responsabilidad civil del viajero, con una cobertura mínima de 60.000,00 €
- Asistencia jurídica al extranjero

El adjudicatario ofrecerá toda la información actualizada sobre requisitos y medidas sanitarias a los invitados.

Deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto de un servicio de 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que puedan producirse al respecto durante su viaje.

## 8. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Una vez finalizado el servicio, bien por el fin del período de vigencia o por cualquier otra causa a que motive su extinción, para considerarse correctamente finalizado el servicio la empresa encargada del mismo deberá asegurarse de que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finalizará los trámites o por haber hecho el traspaso a la nueva empresa encargada del servicio. A su vez, deberá proporcionar todos los informes y documentación del servicio debidos hasta la fecha que solicite Fira València.