



**Asturias**  
paraíso natural

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ADQUISICIÓN, GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN PARA EL PROGRAMA DE REACTIVACION Y DESESTACIONALIZACION DE LA ACTIVIDAD TURISTICA DENOMINADO ASTURPASS - EDICION 2021.**

**EXPEDIENTE N°.: CM 24/21**

## **1. ANTECEDENTES**

Dentro del marco de funciones de la Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias (en adelante SPGP) y ante el escenario planteado por la COVID-19, se pone en marcha una nueva edición del programa de estímulo, reactivación y desestacionalización del sector turístico asturiano conocido como ASTURPASS. Este programa articula la puesta a disposición de noches promocionales para los turistas que cumplan con el requisito de pernoctar al menos dos noches consecutivas en alojamientos del Principado de Asturias adheridos al programa en cuestión. Además, esta edición 2021 presenta como novedad la puesta a disposición de menús promocionales en los restaurantes y sidrerías asturianos previamente adheridos al proyecto. Así pues, para la adquisición, gestión integral y distribución de los servicios de este programa se requiere contratar los servicios de una agencia de viajes.

## **2. OBJETO DEL PLIEGO**

El presente pliego tiene por objeto determinar las condiciones técnicas por las que se deberá regir la prestación del servicio de agencia de viajes para la adquisición, gestión y distribución de servicios de alojamiento y restauración para el programa de reactivación y desestacionalización de la actividad turística Asturpass.

La SPGP pone en marcha un programa de reactivación, incentiación y estímulo de consumo turístico que se articula como sigue:

- Todos aquellos turistas residentes en el Principado de Asturias que realicen una reserva de alojamiento en la región dentro de alguno de los alojamientos adheridos al programa Asturpass podrán disfrutar de una noche promocional a precio único fijo de 65€ (IVA incluido).
- Inicialmente, esta promoción se dirige a mercado regional; si bien, en función de diversos parámetros de seguimiento el programa podrá abrirse a mercado nacional cuando así lo estime la SPGP.
- Además, y vinculado exclusivamente al período de realización de la estancia, el turista tendrá derecho a disfrutar de un menú promocional a precio único fijo de 20€ por persona integrante de la reserva de alojamiento.
- Los proveedores de los servicios de alojamiento y restauración (alojamientos, restaurantes y agencias de viajes) deberán estar previamente adheridos al programa, la relación de los mismos será puesta a disposición de la agencia gestora por la SPGP.



**Asturias**  
paraíso natural

- Se define el término de **cupón promocional** como aquel documento que habilita el disfrute de noches y menús promocionales al titular del mismo.

### 3. DELIMITACION DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la adquisición, gestión y distribución de las noches y menús promocionales para el cliente final en la relación de empresas de alojamiento, agencias de viaje y restauración adheridas al programa en cuestión. En concreto, el objeto del contrato incluye el desarrollo de los siguientes servicios:

1. Recepción y tramitación de las solicitudes de cupones promocionales realizadas por los usuarios del programa ASTURPASS según el alojamiento y empresa de restauración seleccionada.
2. Tramitación y seguimiento de reservas de cupones promocionales en los alojamientos solicitados por el cliente.
3. Adquisición y pago de los servicios de alojamiento y restauración necesarios en función de las solicitudes recibidas.
4. Servicio de atención al cliente para la resolución de dudas por parte de usuarios y proveedores de servicio, peticiones de cupones promocionales y gestión de reservas.
5. Supervisión de proveedores de alojamiento y restauración sobre el correcto cumplimiento de la aplicación de los cupones promocionales conforme al marco de condiciones establecidas en las bases del programa.
6. Reporte continuado e informado sobre las ventas y situación de cupones promocionales del programa a la SPGP; así como los servicios consumidos de forma efectiva.

La determinación del alcance de los trabajos se detalla en el presente pliego de condiciones técnicas.

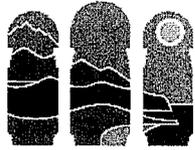
El cupón promocional constará de los siguientes servicios turísticos con carácter exclusivo dentro del marco de empresas adheridas a este proyecto:

- una noche promocional a precio único fijo de 65€ (IVA Incluido)
- un menú promocional por persona a precio único fijo de 20€ (IVA Incluido)

### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO

Las actividades que deberá realizar la agencia de viajes adjudicataria serán las siguientes:

#### 4.1 Gestión integral de los cupones promocionales.



**Asturias**  
paraíso natural

La agencia de viajes que resulte adjudicataria del servicio deberá gestionar y coordinar el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten poner a disposición del usuario final los cupones promocionales para su disfrute a través de las empresas implicadas en el programa conforme a los objetivos y naturaleza del proyecto.

Así pues, la empresa adjudicataria deberá de desarrollar y controlar la correcta ejecución de los distintos procesos de gestión que intervienen en el programa en términos de:

- a) Recepción y tramitación de las solicitudes de cupones promocionales realizadas por los clientes y usuarios del programa ASTURPASS.
- b) Comprobación de los datos de reserva facilitados por usuarios, comprobando que cumplan los requisitos del programa (estancia mínima de dos noches, etc...).
- c) Realización de las reservas de noches promocionales de los cupones solicitados por el cliente dentro de los alojamientos y agencias de viajes adheridas.
- d) Confirmación de dichas reservas al cliente final
- e) Tramitación y emisión de cupones promocionales efectivos para su canjee por la noche y menú promocional.
- f) Tramitación, comprobación de facturas y pago de los cupones promocionales a los alojamientos, agencias de viaje y restaurantes. El pago se efectuará conforme a los requisitos establecidos en el marco de esta contratación, ver punto 4.6
- g) Justificación efectiva de la aplicación de los cupones promocionales por parte del proveedor hacia el usuario final, a través de la comprobación de las facturas así como toda aquella documentación que se precise a tales efectos.
- h) Elaboración de informes de gestión global y supervisión del proyecto.

#### **4.2 Plataforma web ASTURPASS**

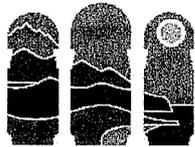
La SPGP pondrá a disposición de la agencia adjudicataria una página web (*microsite o landing page*) que presentará una doble funcionalidad:

- a) Por un lado, servirá de soporte para la difusión de todas las empresas proveedoras del programa (alojamientos, agencias de viajes y restaurantes), al objeto de dar a conocer al cliente final todas las empresas que participan en el programa y el cliente final puedan formular sus solicitudes de cupones promocionales.
- b) Por otro lado, esta plataforma tendrá un acceso privado para que, la empresa adjudicataria pueda gestionar la distribución de los cupones promocionales.

Así pues, corresponde a la empresa adjudicataria la gestión y tramitación de todos los cupones promocionales que se soliciten a través de la mencionada página web. Así mismo, esta herramienta emitirá la información necesaria para la elaboración de los correspondientes informes internos para poder gestionar y controlar la emisión de estos cupones promocionales y funcionamiento global del programa.

#### **4.3 Recepción y tramitación de las solicitudes de cupones promocionales**

Las solicitudes por parte del cliente de los cupones promocionales se realizarán a través de un formulario web, la agencia adjudicataria deberá validar la comprobación de los datos



**Asturias**  
paraíso natural

facilitados por los usuarios, así como el cumplimiento de las condiciones para acceder el programa

El cliente al realizar la solicitud siempre especificará el alojamiento y restaurante en los que quiere disfrutar de la promoción, pero en cuanto a las fechas de la estancia pueden presentarse dos casos:

- a) El cliente desconoce la fecha de su estancia.  
En este caso, la agencia adjudicataria valida la solicitud del cupón promocional y la plataforma web lo remite al cliente, con copia al alojamiento y restaurante seleccionado, este cupón se emite a efectos informativos, pero no tiene validez hasta que no se confirman las fechas de disfrute de la promoción. Más adelante, una vez que el cliente decida las fechas de la estancia volverá a contactar con la agencia para formalizar la reserva.
- b) El cliente tiene fecha para su estancia.

Con esta información la empresa adjudicataria procederá directamente a la tramitación y seguimiento de reservas de cupones promocionales en los alojamientos descrita en el apartado 4.4

#### Procedimiento para agencias de viajes receptivos

Las agencias de viajes receptivos adheridas al proyecto solicitarán a través de la web del proyecto los cupones promocionales para sus clientes, la plataforma generará el correspondiente cupón promocional para receptivos y serán ellos los que se encarguen de remitir el cupón a sus clientes y formalizar las correspondientes reservas.

#### **4.4 Tramitación y seguimiento de reservas de cupones promocionales en los alojamientos**

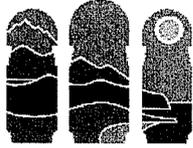
La empresa adjudicataria será la encargada de realizar las reservas de alojamiento, el cliente exclusivamente tendrá que gestionar su reserva con el restaurante. El proceso de gestión de las reservas incluirá: tramitación de solicitudes de clientes, peticiones de reservas a proveedores de alojamiento, confirmación con cliente, envío de la documentación necesaria para disfrutar de la promoción, así como servicio de atención al cliente y al proveedor durante todo el proceso de la reserva.

La empresa adjudicataria será la encargada de enviar al cliente el cupón promocional con la confirmación de la reserva de alojamiento y el cupón que permita al cliente el acceso al menú promocional, con todos los datos de la reserva y proveedores implicados. Remitirá también una copia de este cupón a los proveedores que intervienen en dicho cupón/es promocional/es.

#### **4.5 Supervisión de proveedores de los cupones promocionales**

Será función de la empresa adjudicataria supervisar que las reservas cumplen las condiciones del programa para acceder a la promoción; así como velar por el correcto cumplimiento de los servicios contratados (noches y menús promocionales).

#### **4.6 Pago a proveedores**



**Asturias**  
paraíso natural

#### Pago a los alojamientos y restaurantes

La agencia adjudicataria será la encargada de realizar la adquisición y pagos a los proveedores de los servicios que componen el cupón promocional, es decir, servicios de alojamiento y restauración.

Durante 2021 la agencia adjudicataria abonará mensualmente a cada alojamiento y a cada restaurante, de forma individual, las noches y menús promocionales consumidos en dicho periodo.

#### Pago a las agencias de viajes

En el caso de las agencias de viajes de receptivo son ellas las que realizan las reservas para sus clientes luego facturarán a la agencia adjudicataria las correspondientes noches y menús promocionales una vez confirmada la reserva.

Tanto para alojamientos, restaurantes y agencias de viajes, en aquellos casos en los que aún no se han canjeado los cupones promocionales estos se pagarán por adelantado durante el último mes de 2021 y a su vez serán facturados por parte de la agencia adjudicataria a la SPGP.

En caso, de que, a lo largo de 2022, dicho cupones abonados con antelación no sean canjeados, el proveedor deberá hacer un abono a la empresa adjudicataria y durante el primer trimestre de 2023 la empresa adjudicataria los abonará a la SPGP.

El pago se realizará a 30 días de fecha de recepción de factura.

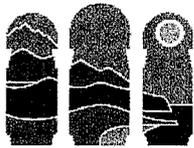
Dado que la agencia adjudicataria será la encargada de velar por el correcto cumplimiento del programa requerirá a los proveedores junto con la factura aquella documentación que considera necesaria.

## **5 TRAMITACION DE LOS CUPONES PROMOCIONALES ASTURPASS**

### Procedimiento general de tramitación por parte de la agencia adjudicataria

El cliente entra en la web del proyecto, elige un alojamiento o agencia de viajes y procede a solicitar su cupón promocional. Llegados a este punto se pueden producir dos casuísticas:

- a) El cliente tiene fecha para su estancia.  
En este supuesto, el cliente, a través del formulario de petición de la web procederá a facilitar todos los datos para solicitar el cupón, veáse: nombre y apellidos, fecha de la estancia (entrada y salida), nombre del alojamiento y restaurante. Con esta información la empresa adjudicataria procederá a realizar tramitación de reserva con alojamiento. Así como, enviar petición de menú promocional al restaurante solicitado por el cliente. Tras la confirmación de la reserva solicitada, la empresa adjudicataria enviará al cliente el cupón promocional efectivo para consumir indicando datos de la reserva y proveedores implicados en la misma.
- b) El cliente desconoce la fecha de su estancia.



## **Asturias** **paraíso natural**

En este caso, la agencia adjudicataria procederá a emitir al cliente un cupón provisional. Cuando el cliente tenga fecha de su estancia contactará con la agencia adjudicataria y esta procederá según se indica en apartado 5.a) arriba indicado.

### Procedimiento para alojamientos turísticos

El alojamiento -previamente adherido al proyecto- recibirá las peticiones de reserva de noches promocionales por parte de la agencia de viajes gestora. Y, este, en función de su disponibilidad procederá a confirmar o no la citada reserva.

Una vez confirmado el servicio, la agencia de viajes gestora procederá a enviar copia del cupón promocional al alojamiento para su control.

El alojamiento deberá comunicar las cancelaciones de reservas que estén dentro de este programa para que la empresa adjudicataria pueda cancelar el cupón promocional con el código emitido.

Una vez consumido el servicio, el alojamiento deberá remitir las correspondientes facturas de cupones promociones a la agencia de viajes gestora, así como acompañarlas de la justificación efectiva de la promoción a través del envío de la copia de la factura final de la estancia del cliente.

### Procedimiento para agencias de viajes receptivos

Las agencias de viajes receptivos adheridas al proyecto solicitarán a través de la web del proyecto los cupones para sus clientes.

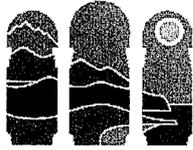
A partir de aquí, las agencias de viajes procederán a reservar directamente con su cupón promocional el alojamiento y restaurante que les solicite su cliente.

### Procedimiento para los clientes finales

- El cliente solicita a través de la web un cupón promocional donde se han de identificar el alojamiento o agencia de viajes que desea, así como el restaurante.
- Esta solicitud de cupón con sus datos de reserva es remitida tanto al alojamiento como al restaurante.
- Con la confirmación de los servicios por parte del alojamiento, la agencia adjudicataria emite cupón efectivo listo para su consumo por el cliente. El servicio de menú promocional la agencia gestora solo emite bono y es el cliente el encargado de cerrar la reserva, siempre dentro del periodo de la estancia. En caso contrario, esos menús promocionales no podrán ser abonados.
- Con el cupón efectivo, el cliente disfrutará en automático de su noche promocional y su menú promocional que será reflejada en sus respectivas facturas de consumo de servicios.
- Notar que el cliente para reservar su menú promocional deberá facilitar al restaurante en el momento de petición de reserva que desea canjear un menú promocional ASTURPASS.

### Procedimiento con SPGP

- La agencia de viajes gestora a través de la empresa designada a este proyecto deberá mantener una comunicación fluida y constante a lo largo de todo el periodo de gestión del proyecto.



# Asturias

paraíso natural

- Cualquier incidencia sustancial -relativa a proveedores y clientes- detectada en los distintos procesos de gestión del proyecto, será debidamente informada a la SPGP a efectos de adoptar la medida oportuna para subsanarla.
- Mensualmente la agencia de viajes gestora emitirá un listado excell (formato a consensuar por ambas partes) a través del cual la agencia de viajes gestora emitirá reporte de todos los bonos emitidos y consumidos durante ese periodo y que serán objeto de pago por parte de la SPGP a través de la correspondiente factura.
- Elaboración de los pertinentes informes de control global del proyecto referidos en el apartado 7 del presente documento.

## 6 GESTION DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios personales, mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida.

### 6.5 Medios Humanos. Equipo de trabajo

El personal que preste el servicio deberá poseer las cualificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente del adjudicatario. La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

La SPGP no contrae respecto del personal de la empresa adjudicataria ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico, ni de cualquier otro tipo. La empresa adjudicataria se hace responsable de su tarea, de la disciplina de su personal respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que ésta pueda ocasionar en la ejecución de este contrato que se puedan derivar.

### 6.6 Medios materiales

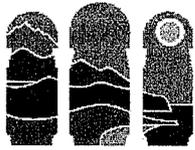
La prestación del servicio se realizará en los propios locales de la empresa adjudicataria y los beneficiarios de las prestaciones del programa lo solicitarán preferentemente por procedimiento on-line.

El contratista gestionará el servicio utilizando los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante la prestación de los servicios contratado a través de ella.

### 6.7 Horarios

La empresa adjudicataria atenderá y realizará la prestación del servicio como mínimo, todos los días hábiles, de lunes a viernes, en horario de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h (7 horas diarias). Y el servicio de los sábados se articulará en jornada de mañana de 10:00h a 13:00h (3 horas).

La finalidad de este servicio será gestionar dudas hacia el usuario final, así como servicio de reservas y consultas a proveedores de servicios implicados en el programa.



**Asturias**  
paraíso natural

A tales efectos, la empresa pondrá a disposición del programa un teléfono de línea directa, así como una cuenta de correo electrónico con nomenclatura similar al proyecto (Por ejemplo: [clientes@asturpass.es](mailto:clientes@asturpass.es))

## 6.8 Autorizaciones

El contratista debe disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial.

## 6.9 Confidencialidad

La empresa contratista garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

## 7 INFORMES DE GESTION Y DATOS ESTADISTICOS

La agencia de viajes adjudicataria deberá de facilitar determinada información estadística y de gestión al objeto de evaluar eficiencia, incidencia y alcance del programa. A estos efectos, se definirán como indicadores del programa los siguientes parámetros y que serán objeto para la elaboración por parte de la empresa adjudicataria del correspondiente informe de seguimiento:

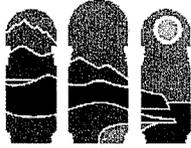
- Referido a los cupones promocionales:
  - a) relación de todos los cupones promocionales emitidos a cada una de las empresas adheridas
  - b) relación de todos aquellos cupones finalmente consumidos.
- Referido a las noches promocionales: desglose de las noches y tipología de alojamientos en los que se han canjeado noches promocionales.
- Referido a los menús promocionales: desglose de los menús y restaurantes en los que se han canjeado menús promocionales.
- Referido al perfil de los usuarios de cupones ASTURPASS: datos sobre procedencias.

Dichos indicadores deberán presentarse en un informe por parte de la agencia adjudicataria a la SPGP con carácter mensual. La SPGP detallará una estructura tipo que ha de tener este informe, a efectos de consensuar como se presenta la información requerida para el seguimiento del proyecto.

Si bien, toda la información requerida será facilitada a la empresa adjudicataria por la plataforma web.

## 8 ESTIMACION DE DISTRIBUCIÓN DEL CUPO DE NOCHES Y MENUS PROMOCIONALES POR EMPRESA.

La SPGP una vez finalizado el proceso de adhesión de empresas a este proyecto y en base a la disponibilidad presupuestaria para la compra de actividades turísticas del mencionado



**Asturias**  
paraíso natural

programa, procederá a realizar un reparto o asignación a cada empresa proveedora, denominado cupo. Este cupo será el máximo de cupones promocionales que podrá ser consumido por cada empresa adherida. Llegado a este cupo, no se podrá reservar más cupones en la citada empresa que lo haya agotado.

La SPGP se reserva el derecho a modificar estos cupos en función de la demanda generada y disponibilidad presupuestaria a los efectos y que serán debidamente notificados a la empresa adjudicataria

En Gijón, a 6 de mayo de 2021  
LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

Fdo.: Tatiana González Salas

