PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1.- OBJETO DEL SERVICIO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de agencias de viajes para aquellas personas invitadas por el Departamento de Cultura y Deporte de la Diputación Foral de Álava, en el marco de los eventos de carácter oficial o profesional que organiza.

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes con aplicación de las tarifas vigentes más ventajosas.

2.- ALCANCE DEL SERVICIO

Condiciones generales

La petición de los servicios por parte del Departamento de Cultura y Deporte de la Diputación Foral de Álava se realizará siempre a través de correo electrónico. La contratista debe, inmediatamente después de recibir el correo electrónico, enviar acuse de recibo del mismo.

La respuesta a la solicitud de los servicios también se hará por correo electrónico, en el plazo máximo de 48 horas tras las recepción del correo electrónico que contenga la solicitud, salvo que la solicitud responda a razones de urgencia, en cuyo caso la Administración determinará el plazo que dispondrá la parte contratista. Deberán indicarse las tres mejores alternativas posibles de acuerdo a los condicionantes de cada servicio, con indicación del coste de cada una de ellas y el coste de la posible cancelación.

Además, la empresa adjudicataria debe poder ofrecer atención telefónica, con el fin de agilizar las comunicaciones o aclaraciones sobres las peticiones de servicios.

El Departamento de Cultura y Deporte podrá solicitar a la empresa adjudicataria cualquier aclaración de aspectos de las ofertas, así como una oferta concreta (por ejemplo un determinado establecimiento hotelero), siendo cometido de la agencia de viajes buscarlo y ofrecérselo en las mejores condiciones.

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Egiaztapen kodea Código de verificación
kJp6-ZpGE-TN54-um7a

El envío de títulos de transporte, bonos o reservas de alojamiento y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje se realizará, siempre que sea posible, por medios electrónicos. En caso de ser imprescindible el envío físico de la documentación, la agencia de viajes lo realizará a su cargo. En cualquier caso, la agencia de viajes hará el seguimiento correspondiente para asegurar que la persona destinataria recibe dicha documentación. En la documentación a entregar se incluirán además las direcciones y teléfonos necesarios para resolver las incidencias que pudieran surgir.

La contratista deberá ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o transporte que se solicite, un seguro de cancelación, así como la cobertura de riesgos a través de correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc. El Departamento no está obligado a contratar dichos seguros, pero la contratista está obligada a ofrecérselos.

La empresa contratista deberá presentar las propuestas de viaje y alojamiento más adecuadas a la solicitud formulada, teniendo en cuenta además el criterio de reducir el impacto ambiental y las emisiones de gases efecto invernadero y otros gases contaminantes. Para ello, siempre que sea posible aplicará las siguientes medidas:

a) Escogerá preferentemente los desplazamientos:
    - En tren frente al avión, especialmente en desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 2 horas.
    - En transporte colectivo frente al vehículo privado.
b) Elegirá alojamientos:
    - Próximos al centro donde deban presentarse las personas invitadas, de manera que puedan desplazarse a pie o en transporte público.
    - Que tengan implantadas buenas prácticas de gestión medioambiental.
c) Ofrecerá a las personas viajeras información sobre la red de transporte público del lugar donde vayan a desarrollar su actividad.
d) Reducirá la impresión de papel mediante la utilización de medios electrónicos.

De manera aproximada, el número de servicios de viajes y alojamientos que se están demandando en el departamento en los últimos años puede ser como máximo de 15 al mes. El tipo de transporte más demandado son los viajes en tren, autobús o vuelos nacionales.

Reservas de alojamiento

El Departamento de Cultura y Deporte de la Diputación Foral de Álava indicará a la empresa adjudicataria las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero, el número de personas, el número de habitaciones y la localidad donde se ha de efectuar la reserva.

Con carácter general:

- Las habitaciones serán preferentemente dobles de uso individual.

- Los servicios de alojamiento contratados deberán entenderse preferentemente en régimen de alojamiento con desayuno incluido.
- Los hoteles contratados serán de 3 a 5 estrellas.
- Las personas componentes de un mismo viaje deberán estar alojadas preferentemente en el mismo hotel.
- La empresa adjudicataria garantizará la reserva y cualquier eventualidad ferente a los establecimientos hoteleros, de forma que los hoteles no requieran a las personas usuarias la garantía de una tarjeta de crédito a modo de fianza o caución. La excepcionalidad a esta regla deberá ser previamente justificada y notificada por la agencia de viajes.
- La contratista debe facilitar al menos tres alternativas que se ajusten a las características solicitadas indicando las tarifas. Se considerará tarifa vigente aquella que corresponda con el día y hora en que se realiza la reserva. En ningún caso será aplicable una tarifa vigente superior al precio que se ofrezca en el sistema de reservas disponible al público. Se tomará como referencia el precio ofrecido directamente por el hotel en su página web en el momento de la realización de la reserva.

Emisión de billetes

Por parte del Departamento de Cultura y Deporte se indicará a la empresa adjudicataria el medio de transporte sugerido, las fechas de salida y regreso, el origen y destino, el número de personas y el resto de datos que considere necesarios para efectuar la reserva del billete. La empresa adjudicataria:

- Ofertará la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes, siempre que se adecuen a las características y necesidades de desplazamiento.
- Asegurará que el desarrollo del viaje se desarrolle en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados, de modo que implique un menor tiempo dedicado a los desplazamientos.
- Ofertará las tarifas más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte en función de las fechas, horarios y características de quien realice el viaje. Por ello, en caso de que haya más de una compañía de transporte que preste el servicio requerido, se deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías “low cost”, siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente Pliego.
- Debe facilitar al menos tres alternativas que se ajusten a las características solicitadas indicando las tarifas. Se considerará tarifa vigente aquella que corresponda con el día y hora en que se realiza la reserva. En ningún caso, será aplicable una tarifa vigente superior al precio que se ofrezca en el sistema de reservas disponible al público. Se tomará como referencia el precio ofrecido directamente por la empresa de transporte en su página web en el momento de la realización de la reserva.
- Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en clase turista (salvo que por el Departamento se solicite primera clase o bussiness) y en trayectos directos o con el menor número de escalas posibles.

- La empresa contratista gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos, procediendo al reembolso de los importes que correspondieran.

3.-MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

La empresa contratista deberá disponer de los medios técnicos y personales necesarios para prestar los servicios contratados. Estos medios permitirán una disponibilidad inmediata a los requerimientos y consultas que se realicen desde el Departamento de Cultura y Deporte de la Diputación Foral de Álava.

La agencia prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes laborables, en horario mínimo de 09:00 a 14:00. Para ello, pondrá a disposición de la Administración contratante un correo electrónico y un número de teléfono.

Además del horario descrito anteriormente, deberá prestar un servicio de emergencia gratuito de 24 horas, los 365 días al año, al objeto de resolver las posibles incidencias. A través de este servicio de emergencia, la contratista deberá tener la capacidad de solucionar cualquier problema que se presente. La persona responsable de este servicio designada por el contratista, o persona en la que ésta haya delegado, deberá ser capaz de atender, como mínimo la siguientes eventualidades:

- Atender cancelaciones de transporte y/o alojamiento y proveer alternativas.
- Emitir billetes sin reserva previa.
- Realizar reservas y cambios en las reservas existentes.
- Información general y asesoramiento.
- Información de contactos para necesidades médicas y/o de seguridad.
- Toda aquella gestión que por su naturaleza requiera de una atención urgente.

4.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

La contratista debe disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además, ella la única responsable ante las compañías aéreas, de transportes, hoteles, etc. de las prestaciones del contrato.

5.- FACTURACIÓN Y PAGO

La facturación recogerá lo exigido en la normativa que regula la facturación, y además:

- Las tarifas vigentes aplicables según las normas recogidas en este pliego
- Los descuentos por alojamientos, billetes de transporte y alquiler de vehículos
- Los gastos de gestión (emisión, remisión y reembolso) de billete de transporte.
- Los conceptos que obedezcan a tasas o precios públicos.

La anulación de un billete emitido implicará el abono del cien por cien de los gastos de emisión y sólo se cargarán los gastos de cancelación del mismo si los hubiere. Los gastos de

gestión de visados no tendrán costes para la Diputación Foral de Álava, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

La Diputación Foral de Álava en ningún caso realizará anticipos, pagos directos o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del contratista disponer de recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación de los servicios.

A estos efectos, se considerará servicio prestado la realización efectiva, y no sólo la reserva, de cada una de las prestaciones. En el caso de que la cancelación de la reserva haya supuestos gastos, éstos deberán justificarse y serán abonados por la Diputación Foral de Álava.

La agencia de viajes contratista emitirá tantas facturas como servicios prestados. Y las facturas serán abonadas una vez que el servicio haya sido prestado, en el sentido indicado anteriormente.

6.- CONFIDENCIALIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todos los trabajos realizados en el ámbito del presente contrato tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna de los trabajos contratados, ni de la documentación facilitada por la Administración. En tal sentido, la empresa adjudicataria vendrá obligada a poner todos los medios a su alcance para preservar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable del tratamiento de los datos personales que se obtengan y se traten para el desarrollo del servicio, que serán tratados de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2025.06.30 12:20:28 Z