

MEMORIA 2010



UNAV
UNIÓN DE
AGENCIAS
DE VIAJES

ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN.....	1
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS.....	2
* ENUMERACIÓN DE TEXTOS LEGALES DESTACADOS 2010	3
* CONVENIO COLECTIVO.....	14
* FEAAV ÁREA EMISOR	17
* IBERIA	54
* APJC /IATA / BSP.....	55
* CONTROLADORES AÉREOS (HUELGA).....	69
* CEIM.....	84
* FITUR.....	98
* OTRA INFORMACIÓN ASOCIATIVA.....	100
* SECCIÓN MAYORISTAS.....	158
* CONGRESO UNAV.....	160
* CONSEJO RONDA	178
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....	185
* CIERRE.....	186

PRESENTACIÓN

A nadie le parecería extraño si esta Presentación se centrara en el conjunto de incidencias que han tenido que afrontar las agencias de viajes en particular y el sector turístico en general, durante este pasado 2010: cenizas volcánicas, cierre del espacio aéreo, circunstancias climatológicas sobrevenidas etc., marcaron indudablemente el año objeto de análisis.

Hemos sido principales damnificados de las acciones egoístas de determinados colectivos sin escrúpulos, así como, de la pasividad manifiesta de las Administraciones Públicas ante tales abusos.

Desde la UNAV hemos tratado de combatir esa pasividad coordinando los esfuerzos e iniciativas con el resto de las Asociaciones del Sector. Nuestro indudable reto se encuentra en involucrar a las Administraciones Públicas para evitar en el futuro que se den circunstancias tan lamentables cómo las acaecidas durante este ejercicio.

Cualquier ciudadano y/o empresario, no se cansa de escuchar que sus derechos, acaban donde empiezan los del otro; axioma que no se ha cumplido nunca en un sector tan sensible y a la vez tan estratégico como el del Turismo.

Al contrario, tradicionalmente, hemos sido objeto de permanente coacción y seguiremos estando expuestos, al ser, probablemente, el sector con más posibilidades de despegue en este 2011.

En todo caso, desde nuestro punto de vista, UNAV ha iniciado un camino irrenunciable en el pasado ejercicio hacia la unidad asociativa, la necesaria profesionalización y la recuperación de nuestro estatus tradicional de Asociación de referencia en Madrid. “Statu quo” que, en el pasado, se fue diluyendo con generosidad en beneficio del reconocimiento y la labor de la Federación de Asociaciones de Agencias de Viajes a la que siempre se ha apoyado sin tapujos y sin ambigüedades desde ésta Decana Asociación.

No obstante lo anterior, este proceso es imparable y en el año 2010 ya fuimos testigos de claros ejemplos de este carisma asociativo de UNAV, desde una fantástico Congreso Profesional Turístico en Madrid, hasta un no menos interesante Consejo Directivo en la ciudad de Ronda.

Esta inercia debe llevarnos a sentar las bases de la recuperación de nuestro sector rompiendo la desconfianza que la desunión ha creado en nuestras bases de asociados; La crisis no tiene casi nada de bueno; entre lo poco que podemos salvar, es la necesidad de agudizar la toma de decisiones enfocando en las verdaderamente prácticas para el colectivo; estamos en el camino.

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

Al 31 de Diciembre de 2010, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 636, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

<i>Agencias de Viajes socios independientes</i>	5
<i>Grupo Airmet</i>	3
<i>Grupo Carrefour</i>	24
<i>Grupo Unida</i>	34
TOTAL	66 ALTAS

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

<i>Socios Independientes</i>	15
<i>Grupo Airmet</i>	58
<i>Grupo Plantour</i>	14
<i>Grupo Unida</i>	37
TOTAL.....	124 BAJAS

Enumeración de Textos Legales destacados de 2010

Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo

La crisis financiera y económica de origen internacional que se ha desarrollado desde principios de 2008 ha quebrado la larga senda de crecimiento económico y del empleo que vivió la economía española desde mediados de los noventa y ha tenido como consecuencia más grave una intensa destrucción de empleo y el consecuente aumento del desempleo.

Las cifras a este respecto son esclarecedoras. En los últimos dos años se han perdido en nuestro país más de dos millones de puestos de trabajo y el desempleo ha crecido en casi dos millones y medio de personas, lo que ha duplicado la tasa de paro hasta acercarse al 20%. Un desempleo de esa magnitud constituye el primer problema para los ciudadanos y sus familias y supone un lastre inasumible a medio plazo para el desarrollo económico y para la vertebración social de nuestro país.

Por ello, recuperar la senda de la creación de empleo y reducir el desempleo constituye en estos momentos una exigencia unánime del conjunto de la sociedad y, en consecuencia, debe constituir el objetivo último fundamental de todas las políticas públicas.

Es indudable que la principal y directa causa de la pérdida de empleo durante los últimos dos años ha sido la caída de la actividad productiva, derivada, en un primer momento, del colapso de los cauces habituales de crédito y endeudamiento que sustentaron de forma decisiva el consumo y la inversión en la pasada etapa expansiva. Un fenómeno común a los países de nuestro entorno socioeconómico, y en particular a los integrantes de la eurozona.

Pero es cierto que en España la incidencia de esta contracción productiva sobre el empleo ha sido superior a la sufrida en otros países. Y existe una amplia coincidencia en señalar como responsables de este negativo comportamiento tanto a las diferencias en la estructura productiva del crecimiento económico, como a algunas particularidades estructurales de nuestro mercado laboral, que las reformas abordadas en las últimas décadas no han logrado eliminar o reducir de forma sustancial.

Unas debilidades de nuestro modelo de relaciones laborales que, en último término, vienen a explicar la elevada sensibilidad del empleo al ciclo económico que se ha venido poniendo de manifiesto en nuestro país, lo que hace que crezca mucho en las fases expansivas pero que se destruya con igual o mayor intensidad en las etapas de crisis, y entre las que se encuentran las siguientes: un significativo peso de los trabajadores con contrato temporal (en torno a un tercio del total de asalariados por cuenta ajena), que constituye una anomalía en el contexto europeo, y que ha derivado en una fuerte segmentación entre

trabajadores fijos y temporales; un escaso desarrollo de las posibilidades de flexibilidad interna en las empresas que ofrece la legislación actual; una insuficiente capacidad de colocación de los servicios públicos de empleo y la persistencia de elementos de discriminación en el mercado de trabajo en múltiples ámbitos, pero de forma muy señalada en el empleo de mujeres, personas con discapacidad y desempleados de más edad.

La crisis económica ha puesto en evidencia la insostenibilidad económica y social de este modelo, que ha generado la rápida destrucción de cientos de miles de puestos de trabajo. A su corrección se dirigen esencialmente las medidas contenidas en esta Ley, que suponen una continuación coherente de las actuaciones que el Gobierno ha puesto en práctica en materia laboral desde el inicio de la mencionada crisis financiera que precipitó la entrada en recesión de nuestra economía, junto a la mayoría de los países del área euro.

La velocidad a la que ésta ha evolucionado ha obligado a responder con idéntico ritmo para paliar o revertir sus efectos más dañinos, priorizando en cada momento la puesta en práctica de actuaciones laborales con el objetivo de reforzar la protección social, incentivar la contratación y mejorar la empleabilidad de los colectivos más perjudicados, o favorecer el mantenimiento del empleo en las empresas. Todo ello ha derivado en una larga lista de medidas que, aunque adoptadas en diferentes momentos temporales, han ido respondiendo a la misma lógica y de la que también participan las que ahora se aprueban.

Las modificaciones legales que aquí se abordan se inscriben en un marco de reformas más amplio impulsado por el Gobierno, integradas en la denominada Estrategia de Economía Sostenible, presentada el pasado 2 de diciembre por el Presidente del Gobierno en el Congreso de los Diputados para acelerar la renovación de nuestro modelo productivo. Un escenario de reformas estructurales de amplio espectro destinadas a hacer más resistente nuestra economía frente a las perturbaciones externas, a mejorar su competitividad a medio y largo plazo, a fortalecer los pilares de nuestro estado de bienestar y, en último término, a generar más empleo. La Estrategia de Economía Sostenible incluía el compromiso de realizar una reforma del mercado de trabajo, que se materializó a través del Real Decreto-Ley 10/2010, de 16 de junio, que ha sido sustituido por la presente Ley.

Por tanto, es desde una perspectiva integral, que contemple tanto la totalidad de las actuaciones adoptadas en los últimos dos años como las iniciativas de futuro en marcha, que las medidas incluidas en esta Ley adquieren su completa dimensión.

Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

El Pleno del Congreso de los Diputados aprobó definitivamente, tras incorporar las enmiendas del Senado, la reforma de Ley de Morosidad impulsada por CiU,

que fija unos plazos máximos de 60 días para los pagos de empresas a sus proveedores y de 30 días en el caso de las administraciones públicas, si bien establece un periodo "de adaptación" en ambos casos que se extenderá hasta 2013.

Aunque el PSOE apoyó la mayoría de las enmiendas del Senado, resultó derrotado en relación a una enmienda que obliga al Gobierno a articular a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) una línea de crédito directo dirigida a ayuntamientos con el fin de que puedan pagar sus deudas con empresas y autónomos.

Asimismo, la norma, que finalmente contó con el voto a favor del PSOE a la mayoría de las enmiendas de la Cámara Alta, elimina la posibilidad de que las empresas negocien plazos superiores de pago a los fijados por la ley, el conocido como "pacto en contrario" con el voto en contra del PSOE.

El periodo transitorio para que las administraciones públicas reduzcan su límite de plazo se extiende hasta 2013, con una escala de 50 días para este año, 50 para 2011, 45 para 2012 y 30 días desde el uno de enero de 2013.

En el caso de las empresas privadas, y exceptuando el sector de la alimentación y los productos perecederos --que quedarán obligados a pagar en 30 días en todos los casos-- el período transitorio también se extiende hasta 2013, de forma que desde la entrada en vigor de la ley y a lo largo de 2011 el plazo será de 85 días, de 75 en 2012 y de 60 días ya a partir del siguiente año.

CESIONES A CONSTRUCTORAS Y EDITORIALES

No obstante, el Senado introdujo que las constructoras de obra pública contarán con plazos distintos para rebajar el plazo máximo de pago de facturas a sus subcontratistas y proveedores, que actualmente supera los cien días.

En concreto, las empresas del ramo podrán pagar a 120 días desde la entrada en vigor de la ley hasta el 31 de diciembre de 2011. En el año siguiente este plazo deberá rebajarse a 90 días, para fijarlo en los 60 reglamentarios en el ejercicio 2013.

Asimismo, la ley habilitará al Gobierno para determinar un "régimen especial" de pagos para el sector del libro que tenga en cuenta las "especiales circunstancias" de este sector en relación a los ciclos de explotación, la rotación de 'stocks' y el específico régimen de depósito de libros.

EMPRESAS DEBERÁN REVELAR CUÁNTO TARDAN EN PAGAR

Además, establece que las empresas informen en su memoria de cuentas anuales sobre los plazos en los que abonan las facturas a sus proveedores.

La nueva norma persigue equiparar los plazos de pago con los que se registran en otros países de Europa y aumentar así la competitividad de las empresas españolas, ya que en la actualidad, la Administración tiene pendientes de pago con las empresas por un monto total de 38.000 millones de euros, mientras que, de su lado, la deuda de las empresas con sus proveedores se sitúa en 60.000 millones de euros.

Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

La política de prevención del blanqueo de capitales surge a finales de la década de 1980 como reacción a la creciente preocupación que planteaba la criminalidad financiera derivada del tráfico de drogas.

Efectivamente, el riesgo de penetración de importantes sectores del sistema financiero por parte de las organizaciones criminales, al que no proporcionaban adecuada respuesta los instrumentos existentes, dio lugar a una política internacional coordinada, cuya más importante manifestación fue la creación en 1989 del Grupo de Acción Financiera (GAFI). Las Recomendaciones del GAFI, aprobadas en 1990, pronto se convirtieron en el estándar internacional en la materia, constituyéndose en la inspiración directa de la Primera Directiva comunitaria (Directiva 91/308/CEE del Consejo, de 10 de junio de 1991).

No obstante, el conocimiento más profundo de las técnicas utilizadas por las redes de blanqueo de capitales, así como la natural evolución de una política pública tan reciente, han motivado en los últimos años una serie de cambios en los estándares internacionales y, como consecuencia de ello, en el derecho comunitario.

En este contexto, la presente Ley transpone la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo, desarrollada por la Directiva 2006/70/CE de la Comisión, de 1 de agosto de 2006, por la que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a la definición de «personas del medio político» y los criterios técnicos aplicables en los procedimientos simplificados de diligencia debida con respecto al cliente, así como en lo que atañe a la exención por razones de actividad financiera ocasional o muy limitada, además de establecer el régimen sancionador del Reglamento (CE) Nº 1781/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, relativo a la información sobre los ordenantes que acompaña a las transferencias de fondos.

Sin embargo, debe subrayarse que la Directiva 2005/60/CE o Tercera Directiva, que básicamente incorpora al derecho comunitario las Recomendaciones del GAFI tras su revisión en 2003, se limita a establecer un marco general que ha

de ser, no sólo transpuesto, sino completado por los Estados miembros, dando lugar a normas nacionales notablemente más extensas y detalladas, lo que supone que la Directiva no establece un marco integral de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que sea susceptible de ser aplicado por los sujetos obligados sin ulteriores especificaciones por parte del legislador nacional. Por otra parte, la Tercera Directiva es una norma de mínimos, como señala de forma rotunda su artículo 5, que ha de ser reforzada o extendida atendiendo a los concretos riesgos existentes en cada Estado miembro, lo que justifica que la presente Ley contenga, al igual que la vigente

Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, algunas disposiciones más rigurosas que la Directiva.

Por otra parte, desde el punto de vista técnico se ha realizado una verdadera transposición, adaptando la terminología y sistemática de la Directiva a las prácticas legislativas patrias. Así, a título de ejemplo, se ha optado por la locución «personas con responsabilidad pública» para aludir a lo que la Directiva denomina «personas del medio político», por entender que aquélla es más exacta y expresiva en castellano. Asimismo se ha mantenido, en la medida de lo posible, el régimen vigente, en cuanto no fuera contrario a la nueva ordenación comunitaria, con el fin de reducir los costes de adaptación de los sujetos obligados. Finalmente, se han elevado de rango diversas previsiones contenidas en el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, aprobado por Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, lo que se traduce en una Ley notablemente más extensa que, desde un punto de vista crítico, podría tacharse de excesivamente reglamentista. Sin embargo, esta técnica se estima preferible por tratarse de deberes específicos, impuestos a los sujetos obligados, que encuentran mejor acomodo en normas de rango legal.

Por último, cabe señalar que se procede a la unificación de los regímenes de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, poniendo fin a la dispersión actual. Consecuentemente con los estándares internacionales en materia de prevención del blanqueo de capitales, que han incorporado plenamente la lucha contra la financiación del terrorismo, la Tercera Directiva, a diferencia de los textos de 1991 y 2001, se refiere a «la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo».

En España, la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, coexiste con la Ley 12/2003, de 21 de mayo, de prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo. Como indica su denominación, la Ley 12/2003, de 21 de mayo, no se ha limitado a regular la congelación o bloqueo de fondos potencialmente vinculados al terrorismo, como fue la intención inicial, sino que ha reproducido las obligaciones de prevención de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, lo que resulta claramente disfuncional.

Por ello, sin perjuicio de mantener la Ley 12/2003, de 21 de mayo, en lo relativo al bloqueo, se procede a regular de forma unitaria en la presente Ley los aspectos preventivos tanto del blanqueo de capitales como de la financiación del terrorismo. El bloqueo, como decisión operativa, se mantendrá en el ámbito del Ministerio del Interior, atribuyéndose, por el contrario, a la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, situada orgánicamente en la Secretaría de Estado de Economía y con participación de los supervisores financieros, la competencia para la incoación e instrucción de los expedientes sancionadores por incumplimiento de las obligaciones de prevención. Ello acabará con la actual dualidad normativa, manteniendo, no obstante, la competencia de la Comisión de Vigilancia de Actividades de Financiación del Terrorismo para acordar el bloqueo o congelación de fondos cuando existan motivos que lo justifiquen.

Real Decreto-ley 11/2010, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros.

Fichas bancarias cotizadas

Esta reforma dejará que las cajas, creen bancos y se conviertan en una especie de fundación. Así podrían cotizar en el mercado, dejando el ingreso a inversores privados.

Cuotas con derechos

Es otra manera simple para que las cajas capten capital, a través de un instrumento similar a las acciones de los bancos. Las entidades podrán emitir estas herramientas hasta un 50% de su patrimonio. Asimismo, se elimina el límite del 5% de posesión de cuotas para un solo inversor.

Órganos de gobierno

La asamblea, el consejo de administración y las distintas comisiones no podrán tener como dirigentes a políticos activos en representación de comunidades autónomas, ayuntamientos e impositores.

Los SIP serán bancos

Los Sistemas Integrales de Protección (SIP) serán bancos. Forma elegida por muchas cajas para fusionarse.

Mayoría reforzada

La decisión de llevar a cabo estas operaciones deberá contar con el respaldo de dos tercios de los miembros del consejo y la asamblea.

La Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, que actualmente está en vigor y que aquí te detallamos.

La modificación establece una serie de medidas complementarias a las determinadas por la Ley 28/2005. En primer lugar y como novedad se incluyen las siguientes definiciones en el artículo 2:

- *Espacios de uso público: lugares accesibles al público en general o lugares de uso colectivo, con independencia de su titularidad pública o privada*
- *Espacio al aire libre en el ámbito de la hostelería: todo espacio no cubierto o todo espacio que estando cubierto esté rodeado lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos*

Las medidas más destacables se resumen en el siguiente cuadro y a continuación se desarrollan las directrices de la ley:

SERAN LUGARES LIBRES DE LA CONTAMINACIÓN DEL HUMO DEL TABACO:

Todos los bares, restaurantes y otros centros de hostelería, centros de ocio o esparcimiento, salas de fiesta y establecimientos de juego, estaciones de autobuses, estaciones ferroviarias y marítimas, puertos, aeropuertos, salas de teatro, cine y otros espectáculos públicos, recintos de parques infantiles y áreas o zonas de juego para la infancia, incluido los que estén al aire libre y todos los demás espacios cerrados de uso público o colectivo

SE ESTABLECE LA POSIBILIDAD DE HABILITAR ZONAS DE FUMADORES CUMPLIENDO ESPECIFICACIONES CONCRETAS Y SOLO PARA USO DE CLIENTES, INTERNOS Y RESIDENTES:

En hoteles, establecimientos penitenciarios, centros psiquiátricos y residencias de mayores.

SE PROHIBE QUE APAREZCAN PERSONAS FUMANDO:

En programas de televisión, incluidos los invitados, así como en los servicios de la sociedad de la información, y mostrar o mencionar marcas, logotipos o nombres comerciales.

SE AUTORIZA LA UBICACIÓN DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE PRODUCTOS DEL TABACO:

Se autoriza la ubicación de máquinas expendedoras de productos del tabaco en tiendas de conveniencia situadas en estaciones de servicio, así como la venta manual de cigarrillos y cigarrillos en locales con autorización.

SE ESTABLECEN MEDIDAS RELACIONADAS CON:

Desigualdades, planes de prevención, en especial a menores, junto con programas y tratamientos de deshabituación.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN SALUD

El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad remitirá a las Cortes Generales, con carácter bienal y durante los cuatro años siguientes a la entrada en vigor de la Ley, un informe de evaluación del impacto de esta modificación sobre la salud pública.

Medidas incluidas en la ley de acuerdo a sus directrices principales:

- *Elevar el nivel de protección frente al humo del tabaco (artículos 7 y 8 de la Ley 28/2005): Bajo esta premisa, podemos resumir las modificaciones introducidas en los siguientes puntos:*
 - *Se prohíbe fumar en todos los espacios cerrados públicos y de uso colectivo. Bajo este epígrafe se incorporan a los anteriores espacios libres de humo, eliminando la posibilidad de mantener espacios para fumadores, los bares, restaurantes, salas de fiesta, discotecas, locales de ocio, de juego y recreativos, puertos, aeropuertos, estaciones de trenes y autobuses.*
 - *Se modifica la redacción relativa a la prohibición de fumar en centros sanitarios y educativos de forma que se clarifica en ambos casos la prohibición de fumar en todo el recinto, incluidos los espacios al aire libre y espacios cubiertos, a excepción de los centros universitarios en los que no está prohibido fumar en los espacios al aire libre.*
 - *Se regula la situación relativa a los hoteles, estableciendo la posibilidad de destinar hasta un 30% de las habitaciones para fumadores de manera permanente, siempre que estén señalizadas, separadas del resto, con ventilación independiente, se informe a los clientes por anticipado y no se permita a los trabajadores la entrada a las mismas en presencia de clientes.*
 - *Se modifica la redacción del texto sobre establecimientos penitenciarios para clarificar que se permite habilitar zonas separadas, señalizadas y con dispositivos de ventilación independiente para que los internos fumen, además de al aire libre.*
 - *Se modifica la redacción del texto sobre establecimientos psiquiátricos para clarificar que en los de media y larga estancia se permite habilitar zonas separadas, señalizadas y con*

- dispositivos de ventilación independiente para que los pacientes fumen, además de al aire libre.*
- *Se modifica la redacción del texto sobre centros residenciales de mayores para clarificar que se permite habilitar zonas separadas, señalizadas y con dispositivos de ventilación independiente para que los residentes fumen. No se permite fumar en las habitaciones.*
 - *Aumentar las medidas de protección de los menores:*
 - *Se prohíbe fumar en espacios al aire libre destinados a menores como recintos infantiles de parques y zonas de juego para la infancia.*
 - *Se insta a las Administraciones públicas competentes a promover las medidas necesarias para la protección de la salud y la educación de los menores, con el fin de prevenir y evitar el inicio en el consumo y de ayudar a estos en el abandono de la dependencia. A introducir contenidos orientados a la prevención y a la concienciación contra el tabaquismo en los planes formativos del profesorado. A potenciar la puesta en marcha de programas de actuación en la atención pediátrica infantil, con información específica para los padres fumadores y campañas sobre los perjuicios que la exposición al humo provoca en los menores.*
 - *Modificar las medidas de control de los productos y de la promoción indirecta: Se han establecidos dos medidas básicas*
 - *Se define claramente la prohibición de que aparezcan personas fumando en programas de televisión, incluidos los invitados, así como en los servicios de la sociedad de la información, y mostrar o mencionar marcas, logotipos o nombres comerciales*
 - *Se modifica la redacción actual del texto sobre ubicación de máquinas expendedoras de productos del tabaco, manteniéndose en quioscos y locales específicos de venta de prensa con acceso directo a la vía pública, y en salas de fiesta, hoteles y bares y restaurantes, y se incluyen las tiendas de conveniencia situadas en estaciones de servicio.*
 - *Se permite la venta manual de cigarros y cigarrillos provistos de capa natural en los bares, restaurantes y demás establecimientos de restauración cerrados, que cuenten con autorización administrativa otorgada por el Comisionado para el Mercado de Tabacos.*
 - *Detallar medidas sanitarias relacionadas con desigualdades, planes de prevención y programas y tratamientos de deshabituación:*
 - *Se insta a las Administraciones públicas competentes a promover el desarrollo de programas sanitarios para la deshabituación tabáquica en la red asistencial sanitaria, en especial en la atención primaria, los programas de promoción del abandono del consumo de tabaco en instituciones docentes, centros sanitarios, centros de trabajo y entornos deportivos y de ocio.*
 - *Se insta al Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud a potenciar y promover la creación de unidades de deshabituación tabáquica, a definir los grupos prioritarios que resulten más vulnerables y el acceso a tratamientos de*

- deshabitación tabáquica, cuya eficacia y coste-efectividad haya sido avalada por la evidencia científica, valorando, en su caso, su incorporación a la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud.
- Se insta a las Administraciones públicas a atender, de manera particular, la perspectiva de género y las desigualdades sociales.
 - *Modificación de infracciones y sanciones:*
 - Se consideran infracciones leves:
 - Fumar en los lugares en que exista prohibición o fuera de las zonas habilitadas al efecto.
 - No informar en la entrada de los establecimientos de la prohibición de fumar o no cumplir el resto de obligaciones formales a que se refiere esta Ley.
 - Se consideran infracciones graves:
 - Habilitar zonas para fumar en establecimientos y lugares donde no esté permitida su habilitación.
 - Permitir fumar en los lugares en los que existe prohibición de hacerla.
 - Cuantías de las sanciones:
 - Se modifica el apartado sobre cuantía de las sanciones, para establecer que las relativas a fumar en los lugares donde exista prohibición serán sancionadas con multa de hasta 30 euros si la conducta infractora se realiza de forma aislada.
 - *Otras disposiciones:*
 - El Gobierno, mediante Real Decreto, determinará los contenidos y componentes de los productos del tabaco, en especial los elementos adictivos, así como las condiciones de etiquetado que éstos deberán cumplir.
 - En los centros o dependencias en los que existe prohibición legal de fumar deberán colocarse en su entrada, en lugar visible, carteles que anuncien la prohibición del consumo de tabaco y los lugares, en los que, en su caso, se encuentren las zonas habilitadas para fumar. Estos carteles estarán redactados en castellano y en la lengua cooficial con las exigencias requeridas por las normas autonómicas correspondientes.
 - Se dispone que lo establecido en esta Ley se entiende sin perjuicio de las demás limitaciones y prohibiciones al consumo de tabaco, contenidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales, cuya vigilancia y control corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
 - A los clubes privados de fumadores, legalmente constituidos como tales, no les será de aplicación lo dispuesto en esta Ley, relativo a la prohibición de fumar, publicidad, promoción y patrocinio, siempre que se realice en el interior de su sede social, mientras en las mismas haya presencia única y exclusivamente de personas socias. A los efectos de esta Disposición, para ser considerado club privado de fumadores deberá tratarse de una entidad con personalidad jurídica, carecer de ánimo de lucro y no incluir entre

sus actividades u objeto social la comercialización o compraventa de cualesquiera bienes o productos consumibles. En ningún caso se permitirá la entrada de menores de edad a los clubes privados de fumadores.

- *Corresponde a las Comunidades Autónomas, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley, incluidas las características y advertencias sanitarias correspondientes.*

CONVENIO COLECTIVO DE AGENCIAS DE VIAJES

El día 12 de febrero, la totalidad de los Miembros de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes, el cien por cien de las Representaciones Sindical (UGT, CCOO y SPV) y Empresarial (AEDAVE y FEAAV), acordaron lo siguiente:

Primero.- Revisión salarial de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes para el año 2009.

Tras dejar constancia de que el IPC real oficial del año 2009 ha sido del 0,8%, la Comisión Mixta acuerda proceder a efectuar la revisión salarial, según lo preceptuado a tales efectos en el Convenio, aplicando, en consecuencia, este porcentaje sobre los conceptos económicos del año 2008 sujetos a revisión, reflejados en dicho artículo de la siguiente forma:

"Año 2009:

Las tablas salariales correspondientes al año 2009, mantendrán en vigor los salarios recogidos en las tablas de 2008, a excepción del subnivel 1 del nivel 6 que queda suprimido de acuerdo con la disposición transitoria primera, a partir del actual convenio colectivo.

Con efectividad 01/01/2010 la tabla salarial para el año 2009, será actualizada con el IPC real de dicho año, una vez sea conocido. Si el IPC publicado fuera negativo, se mantendrán en vigor las tablas salariales que en ese momento estuvieran percibiendo los trabajadores".

Según lo dispuesto en la disposición transitoria 2ª del presente convenio colectivo (supresión del subnivel 2 del nivel salarial 6), los salarios correspondientes al mencionado subnivel 2 del nivel 6, son los siguientes:

Salario base mensual	Salario base bruto anual	Plus de Transporte mensual	Plus de Transporte bruto anual
734,06 €	11.744,96 €	59,96 €	659,56 €

La revisión salarial se aplicará con efectos retroactivos desde el **1 de enero de 2010**. Las cantidades derivadas de la presente actualización se abonarán a los trabajadores, como fecha límite, el **día 30 de marzo de 2.010**.

Segundo.- Elaboración de las tablas correspondientes al ejercicio 2010.

La Comisión Mixta acuerda proceder a elaborar las tablas salariales correspondientes al ejercicio 2010, según lo establecido en el artículo 24 del Convenio Colectivo que, a continuación se transcribe:

Año 2010:

Con efectividad 01/01/2010 y una vez actualizada la tabla salarial de 2009, de acuerdo al párrafo anterior, entrará en vigor la nueva tabla salarial con los nuevos niveles de progresión y promoción en las distintas categorías ligadas al nuevo ordenamiento laboral (NOL) con los incrementos pactados para el año 2010, de IPC previsto incrementando este, en un 25% del mismo IPC previsto para el 2010, con cláusula de revisión salarial entre la diferencia del IPC real y el IPC previsto en caso de que el real supere al previsto.

Con efectividad referida del 01/01/2010 los niveles de ingreso en el sector serán los establecidos en el NOL.

Aplicando como IPC previsto para 2010 el 1%, que se debe incrementar en su 25%, es decir, el incremento total correspondiente al año 2010 es del 1,25%. Este incremento será revisado y actualizado una vez conocido el IPC real para el 2010.

Por ello se incorpora en la presente Acta un ejemplar de las Tablas Salariales revisadas:

NUEVA CLASIFICACIÓN PROFESIONAL			Salario Base Bruto Mensual	Salario Base Bruto Anual	Plus de transporte mensual x11	Plus de Transporte anual Anual	Salario Bruto Total Anual	Plus NOL X 16
NUEVAS TABLAS SALARIALES 1/1/2010								
	Equivalencias clasificación profesional anterior	N. O. L.						
NIVELES DE MANDO	nuevo	Nivel 10	1598,31	25.573,03	103,67	1140,37	26.713,40	
	nuevo	Nivel 9	1466,34	23.461,50	103,67	1140,37	24.601,87	
	NIVEL 1 y 2	Nivel 8	1345,27	21.524,31	103,67	1140,37	22.664,68	
NIVELES DE EJECUCION / SUPERVISION	nuevo	Nivel 7	1234,19	19.747,07	103,67	1140,37	20.887,44	
	nuevo	Nivel 6	1175,42	18.806,73	103,67	1140,34	19.947,07	
NIVELES DE EJECUCION	NIVEL 3	Nivel 5	1119,45	17.911,18	103,67	1140,34	19.051,51	
	NIVEL 4	Nivel 4	1066,14	17.058,26	103,67	1140,34	18.198,60	0,74
	nuevo	Nivel 3	978,11	15.649,78	103,67	1140,34	16.790,12	
	NIVEL 5	Nivel 2	897,35	14.357,60	74,94	824,36	15.181,96	5,92
	NIVEL 6	Nivel 1	823,26	13.172,11	60,71	667,84	13.839,95	

Según lo establecido en el artículo 24 del convenio colectivo, el plus de festivos, regulado en el artículo 15, se revalorizará de siguiente forma:

2010
De 1º al 6º festivo: 40,82 €
A partir del 7º festivo: 45,93 €

Según lo establecido en la disposición adicional 1ª, en el apartado i), el plus de función

2009	2010
100 €	101,25 €

Según lo dispuesto en la disposición transitoria 2ª del presente convenio colectivo (supresión del subnivel 2 del nivel salarial 6), los salarios correspondientes al mencionado subnivel 2 del nivel 6, son los siguientes

Salario base mensual	Salario base bruto anual	Plus de Transporte mensual	Plus de Transporte bruto anual
743,23 €	11.891,77 €	60,70€	667,80 €

Estas retribuciones se aplicarán **con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2010**. Las cantidades derivadas de la presente actualización se abonarán a los trabajadores, como fecha límite, el día **30 de marzo de 2.010**.

En relación a este artículo, me le recordamos que el Convenio Colectivo contiene:

- **CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN Y ABSORCIÓN (Art. 48)**: Las retribuciones establecidas en el presente Convenio, con las únicas excepciones de los importes a que ascienden el "plus de transporte" establecido en el Artículo 28º y, en su caso, el (extinguido) "complemento «ad personam» por años de servicio (antigüedad)", serán absorbibles y compensables hasta donde alcancen con las mejoras y retribuciones que sobre los mínimos reglamentarios viniesen abonando las empresas. Cualquiera que sea el motivo, la denominación y la forma de dichas mejoras, presentes o que puedan establecerse por disposición legal.

- **DESCUELQUE SALARIAL: Disposición Adicional Tercera**: inaplicación del régimen salarial en empresas en situación de déficit o pérdidas, la cual establece un plazo de **quince días hábiles desde la publicación del Convenio Colectivo en el B.O.E.** para solicitar dicho descuelgue a la Comisión Mixta Paritaria del Convenio.

Estas actualizaciones se publicaron en el BOE de 3 de marzo de 2010.

FEAAV AREA EMISOR

TRANSPORTE MARITÍMO

a) TRASMEDITERRANEA

El 18 de marzo se mantuvo reunión con Trasmediterránea.

Los Representantes de FEAAV señalaron que la convocatoria de esta reunión había sido iniciativa del Presidente de la Asociación de Agencias de Viajes de Melilla, D. Ildfonso Menéndez quien paso a exponer los principales problemas con que se encuentran en su zona.

En primer lugar, señaló la imposibilidad de vender billetes con bonificaciones de residentes de militares y de familias numerosas, es decir, con coste cero.

Asimismo, informó de la problemática con respecto a la venta de pasajes con carnet joven y jubilados.

Los representantes de Trasmediterránea informaron que la imposibilidad de venta de pasajes con doble bonificación a través de las Agencias de Viajes se había decidido una vez comprobado el gran fraude que se estaba produciendo (revelado por un importante estudio junto con el Ministerio de Defensa) por parte, bien de estos colectivos, bien de las propias Agencias de Viajes de Melilla, ya que al tener un coste 0 para el pasajero, se vendían los pasajes y finalmente los barcos iban prácticamente vacíos, señalando, además, una gran concentración de esta venta en unas pocas Agencias.

Esta medida fue consensuada con el Ministerio de Defensa y se estaba planteando reducirla el 50% para evitar estas prácticas, ya que en el momento en que tengan que pagar algo, estas prácticas se reducirían.

En cuanto al descuento del Carnet Joven y Jubilados, señalaron que habían detectado otra mala práctica primero en Ceuta y después en Melilla, si bien en menor volumen que la anterior y que habían bajado las ventas en un 35% desde que se ha aumentado el control.

Además, señalaron que estaban trabajando para incluir en las bonificaciones al colectivo de parados, así como que les preocupa el nivel de riesgo de insolvencia de las Agencias de Viajes, señalando que tendrían que hacer algo de forma personalizada, sobre todo en Andalucía, Ceuta y Melilla, es decir, un acortamiento del plazo de pago o que se pague con la tarjeta del cliente en la pasarela de pago.

Se mantuvo reunión de seguimiento el día 1 de junio.

b) MARINA MERCANTE

El día 18 de marzo mantuvimos reunión con la Directora General de Marina Mercante, Dña. M^a Isabel Durántez Gil, para plantearles los problemas existentes con Trasmediterránea y los perjuicios que el sistema de bonificaciones conlleva a las Agencias de viajes.

AÉREO

IBERIA

El día 24 de febrero tuvo lugar reunión con IBERIA en la que se abordaron los siguientes temas:

- **POLITICA COMERCIAL DE LA COMPAÑÍA Y CAMPAÑAS PROMOCIONALES:**

Se expuso a la compañía los grandes perjuicios que para las agencias de viajes ocasionaban las diferencias de tarifas y condiciones con que, en sus campañas promocionales benefician a los clientes que compran directamente en su Web, así como que dichas campañas las realizan en fin de semana dificultando su venta a los agentes de viajes, pidiéndose igualdad de condiciones, así como que dichas campañas puedan prolongarse al lunes.

Se nos comunicó que la nueva dirección de ventas está absolutamente convencida de la necesidad de fidelizar a su canal de distribución, los agentes de viajes que supone a esa fecha el 78% de las ventas totales de Iberia.

Reafirmaron su compromiso de lealtad con las agencias de viajes informando de la firma del acuerdo con Amadeus, del denominado "full content" por el cual la compañía ha adquirido el compromiso de que estén disponibles, a través de este GDS para los agentes de viajes, todo tipo de tarifas y condiciones que puedan adquirirse a través de Iberia.com

Este compromiso significa la obligatoriedad de que cualquier oferta lanzada a través de su web, este igualmente disponible en Amadeus para el acceso de las Agencias de Viajes, en las mismas condiciones.

Asimismo, se comprometieron a informar de dichas campañas a las Asociaciones en el mismo momento en que se sitúen en la web, así como al estudio de su prolongación al lunes.

- **GRUPOS:**

En este tema se trasladaron las quejas efectuadas por las Agencias de Viajes relativas en la tardanza en contestar, altos depósitos a veces no reembolsables, precios no competitivos, así como la noticia de que IBERIA cobraría de 50 a 100 euros por cada cotización.

Se nos informó que harán conscientes de la necesidad de reorganizar este departamento y de hecho se estaba haciendo una reestructuración que abarcaba las áreas de cotización, gestión y comercialización. Se ha nombrado un responsable de este departamento y se propuso el mantener una reunión monográfica de grupos.

▪ **TARJETA SENDO /AMERICAN EXPRESS:**

Se expresaron las quejas en cuanto a la doble puntuación si se utiliza la tarjeta American Express por el alto coste que representa para las Agencias de Viajes y su retraso en el pago. Se nos informó que es American Express quien costea la doble puntuación y se propuso el mantenimiento de una reunión con el responsable de ese departamento.

▪ **COBRO DEL SERVICE FEE:**

Se expuso que hay bonificaciones de los cargos por emisión de residentes en Canarias y Baleares que aun no habían sido pagados. Nos informaron que les habían comunicado que al día de la fecha no existía ningún cargo por emisión pendiente de pago, por lo que pudiera ser que estos correspondieran a billetes no volados, así como solicitaron les informáramos de los mismos para su comprobación.

▪ **BILLETES CON ORIGEN TENERIFE DESTINO CARACAS:**

Nos informaron que este problema estaba ya solucionado, solicitando que si el próximo mes se detectaba que no era así, se lo comunicáramos.

▪ **POLITICA DE EQUIPAJE:**

Nos informaron que dicha política es una consecuencia de las condiciones del mercado y no tienen más remedio que continuar con ella.

▪ **VUELING:**

Política comercial, ventas en la web, vuelos en conexión con IBERIA, etc...

Todos los temas relativos a Vueling deben ser tratados directamente con dicha Compañía.

El día 20 de mayo tuvo lugar reunión con IBERIA en la que se abordaron los siguientes temas:

- **Nueva Política retributiva.**

Los representantes de FEAAV solicitaron, ante el anuncio de la Compañía en el último Congreso de UNAV de un cambio en su política retributiva, más información al respecto.

IBERIA respondió que este cambio de modelo, en todo caso, sería en el año 2012. En 2011 se producirían unos ajustes al modelo anterior, que va a seguir siendo VALOR, pero perfilando los escalados o el perfil de las Agencias de Viajes.

Posteriormente, una vez se finalizase la fusión con British Airways y el Joint Business Agreement con American Airlines, no sabían con exactitud qué modelo interesaba más aplicar a cada Compañía, en su caso, y nunca de forma común.

En 2012 si puede haber algún cambio, pero sin reducir comisión. El modelo no irá en términos de ahorro, sino que desean sea una motivación para las Agencias, a las que consideran su canal de distribución natural con el que desean tener una gran proximidad.

D. Joaquín Dorta solicitó que Canarias sea incluida en las Operaciones de Medio, Largo Radio, ya que el nivel de ingresos que generan es muy superior a un doméstico.

IBERIA comentó que tienen que plantear si jurídicamente no sería una discriminación con respecto a otras Agencias, a lo que el Sr. Dorta señala que sería para cualquier Agencia que venda un trayecto con origen destino en Canarias.

Asimismo, señaló el Sr. Dorta que deberían incentivar más la venta de plazas Business, a lo que IBERIA respondió que IBERIA preferiría rebajar las tarifas, ya que muchas agencias no solo ceden el fee al cliente, sino también su rappel, debido a que la práctica señalada anteriormente encarece el producto de iberia.com y da al cliente la imagen de que son más baratas algunas webs, principalmente de Agencias online.

- **Campaña de apoyo al papel del agente de viajes.**

Dña. Matilde Torres recogiendo la afirmación de IBERIA sobre el hecho de que las Agencias son el canal natural de distribución de la Compañía, comenta que sería bueno que IBERIA dedicase una partida de su publicidad a realzar el papel de la Agencia de Viajes, o que en sus mismas campañas incluyeran la coletilla de "... y en su Agencia de Viajes", sobre todo dadas las últimas incidencias acaecidas como consecuencia de la nube tóxica que han puesto de manifiesto la importancia de las Agencias de Viajes como protección al pasajero en estos casos.

IBERIA manifestó que ya mantenía un gran apoyo al Sector, no solamente en todos los foros a los que asisten, sino principalmente con el Acuerdo Full Content de Amadeus.

La Sra. Torres insistió en que había llegado el momento de crear una alianza de IBERIA con las Agencias de Viajes, debido a todas las circunstancias que se dan en estos momentos, incluyendo los problemas creados por la nube tóxica, en los que se puede y se debe realzar el papel de las Agencias de Viajes, como un beneficio para el pasajero y para la Compañía.

Los representantes de IBERIA señalaron no estar de acuerdo con estas afirmaciones, y se volvieron a referir al Acuerdo de Full Content como un compromiso de IBERIA, pero lo que no van a hacer es una campaña de apoyo, aunque tomaban nota del mensaje y lo transmitirían a su Jefatura de Marketing.

▪ **GRUPOS: Situación de la reestructuración del Departamento.**

Se presentó la nueva Jefe de la Unidad de Grupos, informando de la nueva reestructuración de esta Unidad, que está más enfocada a facilitar la venta, sin bien lleva tiempo debido al esfuerzo a realizar en recursos humanos y en tecnología.

En cuanto a tecnología comentaron que se estaba desarrollando una herramienta de optimización de las cotizaciones, mediante la cual se podían aceptar las condiciones, depósitos, dead lines, billetes (no pedirán nombres, solo número de billetes, con lo que se evitara mucho trabajo). Comentó que igualmente están abiertos a la negociación dependiendo, principalmente de la demanda que quieren se desestacionalice.

Asimismo, comentó que deseaba que la web fuera el canal de relación de grupos con las Agencias, y que en un único archivo electrónico se pueda ver toda la historia del Grupo. Señalo que el volumen anual de Grupos es de 70.000 y de 600 solicitudes diarias, por lo que su objetivo es agilizar la comunicación y prescindir, en parte, del teléfono, aunque también están trabajando en mejorar la atención telefónica con un refuerzo de agentes para mediados del mes de junio.

En resumen, señalo que el gran cambio que se había producido suponía una mayor proximidad a las Agencias de Viajes.

A continuación, D. Joaquín Dorta señaló que efectivamente el cambio se estaba empezando a notar ya, y que la situación anterior era insostenible.

- **Tarjetas de crédito:**

VISA SENDO/AMERICAN EXPRESS: incentivación de su uso con la concesión de doble puntuación en IBERIA PLUS.

Los Representantes de IBERIA reiteraron que la doble puntuación de la tarjeta American Express es asumida por la propia Entidad Financiera, como también lo hacen bancos e incluso cadenas hoteleras y se propuso el mantenimiento de una reunión monográfica al respecto.

- **Pago de los fees de residentes.**

El Sr. Dorta reitera que siguen teniendo graves problemas con el cobro de los cargos por emisión, a lo que IBERIA contesta que de momento, hay casos auditados, en los que no se estaba aplicando porque no correspondía debido a que Aviación Civil así se lo había indicado pero que están al corriente del pago, sobre todo por el problema creado por Amadeus en 2009, siendo la única posibilidad que Amadeus hubiese perdido datos en ese momento.

D. Joaquín Dorta señaló que el Consejo Directivo de FEAAV celebrado esa misma mañana había señalado la conveniencia de solicitar un cambio en el modelo de pago de los mismos, que tendríamos que ir Agencias de viajes y Compañías Aéreas juntas a plantearlo.

IBERIA señala estar de acuerdo con esta idea, así como propone que FEAAV se reúna con ALA para desarrollarla.

- **El cargo automático de la comisión en cada reserva;**

Hasta ahora tenemos que hacerlo de forma manual. Nos habían dicho que estaba en estudio esta posibilidad.

Los Representantes de la compañía señalaron que lo iban a solicitar a Amadeus, ya que por ejemplo, British Airways si tiene esa herramienta, pero que la funcionalidad no la pueden eliminar

- **Mas margen en el tiempo desde que se hace una reserva hasta que nos obliga el sistema a emitir el billete (dead line).**

Los representantes de FEAAV señalaron que para las Agencias de Viajes minoristas es importante, a lo que la Compañía respondió que les interesan tarifas más altas, ya que los dead lines son para tarifas muy económicas y necesitan alguna garantía de que esas plazas están cobradas.

- **Quejas de muchas Agencias de que Iberia no retorna las tasas.**

Si el cliente no utiliza un trayecto alegando que en tarifas de ida y vuelta es más barato. También si no utilizan la ida, cancelan unilateralmente el regreso, y según algunas sentencias judiciales no se puede hacer.

La Compañía señaló que si se devuelven, pero que hay casos en que se vende ida y vuelta, en lugar de ida solo porque les sale más barato. Además, señala que servigencias cobra 20€ por realizar la gestión por lo que puede no compensar en ciertas ocasiones pero que es una labor que puede hacer directamente la Agencia de Viajes.

Por ltimo, el Sr. Dorta solicitó que no se eliminasen frecuencias Madrid-Tenerife como estaba previsto, a lo que los representantes de IBERIA señalarón que se iban a informar y le contestarían en breve, pero que si se toman medidas de este tipo es debido a la rentabilidad y al nivel de ocupacion de la ruta.

Durante el mes de diciembre IBERIA presentó a las Agencias de Viajes el modelo del nuevo Acuerdo Comercial, siendo las novedades más significativas:

- *Modificación anexo B párrafo B.1 "A efectos de aplicación del incentivo se considera Canarias excepto interinsulares en el nivel de Medio Radio". Iberia atendió la petición llevada a cabo por FEA AV en reiteradas ocasiones en este sentido.*
- *Vigencia (cláusula 7ª): Las condiciones establecidas en el presente anexo estarán vigentes desde el 1 de enero del 2.011 hasta el 31 de marzo del 2.011 (debido al acuerdo que con esta fecha firmaran con American Airlines).*
- *En cuanto al tema del Fuero (cláusula 13ª), Tribunales competentes en caso de conflicto, si bien en un primer momento se fijaban los de Madrid, a petición de FEA AV han dejado los del Reino de España.*

Por último, IBERIA recordaba que desde el día 1 de Abril de 2011 entraría en vigor un nuevo contrato que incorporara y recogerá la nueva realidad de la Compañía, así como nos quisieron transmitir tranquilidad respecto al mismo, contrato sobre el cual nos informarán en cuanto les sea posible.

VUELING

El día 26 de abril tuvo lugar la reunión con VUELING en la que se abordaron los siguientes temas:

- Conocer la Política comercial de la Compañía (ventas en la web, vuelos en conexión con IBERIA, etc...).
 - Cargos por emisión: registro ante Aviación Civil, cargos pendientes de cobrar, ya que las Agencias están aplicando los de IBERIA. Al emitir con placa IB5000 no tienen acceso a las tarifas de low cost de Vueling.
- **Conocer la Política comercial de la Compañía (ventas en la web, vuelos en conexión con IBERIA, etc...).**

En cuanto a este tema, la Compañía expuso su clara política a favor del canal de distribución de las Agencias de Viajes, que ha pasado de una venta por este canal del 8% con la antigua Vueling al 50% en la actualidad.

Fruto de esa política se produjo la entrada en Amadeus y en el BSP, siendo Vueling la única low cost que lo ha hecho hasta el momento, estando trabajando en su desarrollo informático, ya que su sistema madre no se entiende con el GDS.

En estos momentos, la agencia puede vender y emitir a través de:

- ✓ Conexión directa a la web de Vueling de la agencias de viajes que contiene las mismas tarifas que en la parte de particulares.
 - ✓ A través del GDS en el que el precio de la tarifa ya incluye el importe de la maleta (10€), pago por tarjeta (8,5€), asiento preferente (4€) y posibilidad de cancelación en el día (2€). En la web estos servicios se compran sueltos, no van en paquete.
 - ✓ A través de IBERIA 5000.
- ✓ Asimismo, comunicó se está trabajando con el fin de que pueda realizarse la venta y facturación hasta el destino final, avanzando se comenzará por Barcelona para continuar con el resto de destinos. En cuanto a la fecha de su puesta en marcha sin facilitar fecha exacta, manifestó estar relativamente próxima.
- ✓ Con respecto al tema de GRUPOS, estaban trabajando con el fin de ser más competitivos, tanto en los depósitos como en la concesión de alguna gratuidad en función del número de pasajes que lo integren.
- ✓ En relación al departamento de atención a agencias, reconoció debía mejorar y estaban trabajando en este sentido. Ante la queja de los representantes de FEAAV de tener un teléfono 807, informó hay un

teléfono habilitado para atender a las Agencias de viajes que es el 902 48 77 48, así como que las consultas se pueden realizar a través del correo electrónico agencias@vueling.com, aun cuando reconoció que las respuestas nos son muy ágiles.

Con respecto a este tema, los representantes de la Compañía señalaron que al ir a registrar los fees ante Aviación Civil, les informaron que únicamente le admiten la venta realizada a través del GDS, no el doble sistema de venta que tienen.

Señaló que las agencias también podemos presionar a Aviación Civil para que lo admita, así como que estaría dispuesto a acompañarnos por ser el primer interesado en solucionarlo.

SPANAIR

Durante el ejercicio 2009 FEAAV había planteado varios temas a la compañía, no habiendo recibido respuesta a ninguno de estos temas para nosotros fundamentales.

Todos estos temas pendientes, así como la realización de varias campañas muy agresivas, hicieron decidir al Consejo Directivo de FEAAV, por unanimidad, romper relaciones institucionales con la Compañía.

Esta situación se recondujo con la celebración de una reunión el día 8 de julio, en la que en primer lugar, Dña. Susana Tomás disculpó la asistencia de D. Joaquín Dorta, pasando, a continuación a exponer la problemática que le había pedido trasladarse a la Compañía Aérea.

- *Exigir a SPANAIR que en Canarias, zona en la que más se ha apoyado a la Compañía después de accidente de 2009 para lavar su imagen, deben cambiar su política, de acceso a todas las tarifas y productos.*
- *Deben incluir a las agencias de viajes en su publicidad.*
- *Deben establecer un sistema de comisiones claro y conciso, en el que se sepa realmente cuales son los objetivos.*
- *Denunciar que están publicitando de forma confusa los precios a incluir al final del proceso un cargo por pago con tarjeta.*

Además, se plantearon los siguientes temas:

- *Falta de flexibilidad en la emisión de billetes.*
- *Los Volúmenes de crecimiento sean por código IATA o por CIF.*

Los representantes de SPANAIR señalaron, en primer lugar, que les constaba que las Agencias de Viajes, y las de Canarias en particular, les habían apoyado mucho, y así lo reconocían. Añadieron que desde la compra de la Compañía se había procedido a una reestructuración muy importante, que se ha saneado el capital y la situación económica.

Desde el punto de vista comercial estaban mal posicionados, en especial en Internet que estaban situados entre un 10% o un 15% y querían mantenerse en un 30%.

La totalidad de representantes de la Federación se mostraron en contra de la manifestación realizada por SPANAIR, señalando que es una compañía que no cree en las Agencias de Viajes.

Se entró en un tenso debate en el que participaban todos los asistentes, señalando la compañía no entender tal afirmación.

En cuanto a la diferencia de tarifas señalaron que tenían firmado con Amadeus un acuerdo de full content que garantiza que no existan tantas diferencias, solicitando que si conocen casos se los remitiésemos para analizarlos.

En relación a la publicidad, muestran la última campaña puesta en marcha en enero de este año), en la que sí que se hace referencia a las Agencias de Viajes y con respecto a la flexibilidad en la emisión de los billetes, señalaron que las tarifas económicas sí que son de emisión automática pero que en el resto hay un margen de, por lo menos, 48 horas.

A continuación, explicaron su nuevo marco de comisiones que consideraban más sencillo que el anterior y que premia el crecimiento de negocio y la calidad de la venta. En cuanto a esta última, señalaron que hay 13 niveles de tarifas y que las 7 más caras computan para incentivos.

El crecimiento de negocio debe implicar un compromiso por las dos partes y están dispuestos a hablar de esta fórmula.

En cuanto a la forma de publicitar los precios, incluyendo al final del proceso un cargo por pago con tarjeta, señalaron que utilizan una sutileza comercial, ya que realmente si se da ese precio, porque dan la opción de pagar en un cajero, contestando los representantes de FEAAV no estar de acuerdo, en absoluto con esta conducta. Los representantes de SPANAIR añadieron que estaban estudiando incluir una coetilla en el primer pantallazo informando de este tema.

Por otro lado, confirmaron que si bien los Volúmenes de crecimiento se estaban planteando por código IATA, no había problema en establecerlos por CIF, ya que pueden gestionar los dos casos.

Por último, y en cuanto al tema del pago de los fees relativos a las bonificaciones de residentes en Canarias y Baleares informaron que, a día de hoy, se iban a cargar los correspondientes al mes de octubre de 2009 y que la semana siguiente se generaban las notas de abono correspondientes a noviembre, diciembre y enero que se abonarían en la liquidación de agosto, reconociendo que había habido errores y retrasos por parte de la compañía pero que no eran conscientes de su magnitud.

Finalmente, SPANAIR solicitó se reanudaban las relaciones institucionales entre FEAAV y la Compañía, señalando los presentes que lo llevarían al próximo Consejo Directivo de la Federación.

El pasado día 22 de diciembre mantuvimos nueva reunión con SPANAIR en la que nos explicaron los nuevos planteamientos de SPANAIR para el 2011, que, en general, consideramos muy positivos, como igualmente lo fueron ellos manifestando la necesidad de una total transparencia en su política hacia el canal de distribución, explicando que en 2011 mantienen la comisión al

0,4%, así como establecen variables en ventas y calidad de ventas. Asimismo, incentivan los servicios adicionales "comfort" y "lounge" con 1€ de comisión.

Sin embargo, los representantes de la Compañía nos manifestaron su intención de implantar un coste GDS, de 1,5€ por segmento, aunque estaba pendiente de confirmación. Ya en la misma reunión les manifestamos nuestro total rechazo a esta medida, explicándoles que existen otras vías de repercutir sus costes de GDS, sin perjudicar a todo el Sector de Agencias de Viajes, así como posteriormente hemos transmitido a su Directora Comercial la necesidad de que se replantee esta medida, ya que, en nuestra opinión, sería bastante perjudicial para el desarrollo de su Compañía, rogándoles se replantearan esta medida, ya que, en nuestra opinión, sería bastante perjudicial para el desarrollo de su Compañía.

En cuanto al pago de las bonificaciones de residentes reconocieron que tienen un gran retraso, ya que este mes han pagado enero de 2010, pero que se quieren regularizar de aquí al mes de febrero, comprometiéndose a remitir el calendario de pagos.

AIR EUROPA

En el Consejo Directivo de FEAAV se plantearon diversas problemáticas con respecto a esta Compañía, como eran:

- 1.- Air Europa Solidaria
- 2.- Tarifas.
- 3.- tubillete.com
- 4.- corporativo-empresas.
- 5.- Bonificaciones a los cargos por emisión.

El Consejo Directivo de 22 de diciembre solicitó una reunión urgente con el máximo responsable de la Compañía para que con los documentos que disponíamos nos explicase qué es lo que está sucediendo y solicitarle un cambio de conducta inmediato, y en el caso de que no fuera así, solicitar al Consejo se proceda a denunciar estos hechos a las instancias oportunas.

Por otro lado, a finales de año, Air Europa comunicó de forma general que la comisión básica sería de un 0% para el próximo año 2011, proponiendo acuerdos marcos con un 0,1% de comisión sobre la producción BRUTA volada en el periodo, liquidable anualmente mediante ACM.

Posteriormente, remitió un comunicado en el que aclaraba que el periodo de liquidación de estas comisiones a las agencias que suscriban el acuerdo sería trimestral.

Además, nos informaron de los teléfonos de Contacto a disposición de las agencias:

- 902 401 551, teléfono operativo de agencias horario de atención de lunes a viernes de 10:00hrs a 20:00hrs y sábados de 10:00 a 14:00hrs.
- 807 50 50 50, teléfono de atención preferente, disponible de 07:00 a 24:00hrs los 365 días del año.

- *Teléfonos cat comercial (comerciales), disponemos de cuatro líneas que son las siguientes: 971 211913/971 211914/ 971 211915/ 917 211916, periodo de atención de lunes a viernes de 10:00 a 19:00hrs.*

AMADEUS- MASSIVE GOOD

En el mes de mayo, FEAAV recibió la invitación de Amadeus para participar en este interesante proyecto encaminado a financiar -mediante micro donaciones que hacen los viajeros a la hora de reservar sus vuelos, alojamientos y/o vehículos de alquiler- proyectos de la ONU destinados a reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna y combatir el SIDA, la malaria y la tuberculosis.

*Massive Good ya está en marcha desde marzo en Estados Unidos y a lo largo de 2010 llegó también a Inglaterra, Alemania, Austria y Suiza, implantándose en España el **1 de junio**. A partir de esa fecha, a las agencias de viajes usuarias de Amadeus les aparecería al finalizar la reserva en Amadeus Selling Platform (la plataforma de ventas de Amadeus que utilizan para hacer reservas) una ventana en la que indicar si el cliente desea realizar su aportación al proyecto. Para informar de esta novedad, preparaban una carta para agencias en la que animar a nuestros clientes a participar en esta iniciativa solidaria, pero en la que también dan la opción de desinstalar esta funcionalidad si no están interesados en el proyecto.*

El Consejo Directivo de FEAAV, de fecha 20 de mayo de 2010 aprobó, por unanimidad la adhesión de FEAAV a Massive Good, así como remitir una carta a los asociados informando de este acuerdo y recomendando la adhesión al mismo.

AMADEUS ART & COOKING 2010

FEAAV estuvo presente en el AMADEUS COOKING 2010, que se celebró en Gerona los días 11 y 12 de noviembre, con la asistencia a estas jornadas de Dña. Matilde Torres, vicepresidenta FEAAV y D. Rafael Gallego Nadal, Presidente de FEAAV.

Esta jornada estaba pensada para intercambiar experiencias y debatir animadamente sobre los retos de nuestra industria.

ALA

El pasado día 8 de julio se mantuvo reunión con ALA con el siguiente objetivo: tratar la problemática que se encuentran las Agencias de Viajes en relación a las bonificaciones al transporte aéreo a residentes en Canarias y Baleares del Ministerio de Fomento, y ello por las siguientes razones:

Tanto en el artículo 6 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, como en el artículo 4 de la Ley 30/1998, de Régimen Especial de las Islas Baleares, se alude a la “reducción en las tarifas” de los servicios de transporte. En consonancia con tales

previsiones legales, el Proyecto de Real Decreto **reglamenta la bonificación en las tarifas**, como se establece literalmente en el propio título del Proyecto, en su preámbulo, y en los artículos 1, 4 y 5 del mismo, relativos a su objeto y ámbito de aplicación así como a las tarifas aéreas y marítimas bonificables. Sin embargo, en los preceptos que regulan el procedimiento de liquidación (artículos 10 y 16) se establece como requisito indispensable el cupón de vuelo/navegación. De ello se desprende que, **en la práctica, la bonificación se concede realmente al transporte y no a la tarifa**, con lo cual la disposición reglamentaria, por un lado, sería contraria a normativa de rango legal y, por otro, contendría preceptos opuestos entre sí. Ello tiene, además, la negativa consecuencia de que **se pierde el trabajo realizado para los billetes emitidos y no utilizados**, de modo que el 50% de los gastos de emisión los perderían las agencias y las compañías de transporte cuando el viaje no se realiza, puesto que los reembolsos de billetes serían inmediatos al cliente pero la agencia pierde la bonificación de los gastos de emisión por no haberse realizado el transporte.

Además, este hecho supone un serio agravio comparativo para la emisión de billetes aéreos dependiendo si el pasajero es residente o no en estos territorios, ya que si un pasajero no residente no utiliza su billete, el cargo por emisión, ya sea de la Compañía Aérea o de la Agencia de Viajes, no se le devuelve por ser la remuneración el trabajo realizado, que es el mismo en caso de tener o no derecho a la bonificación por residencia.

En segundo lugar, se planteó la conveniencia de que las Compañías Aéreas den al cargo por emisión el mismo tratamiento que al resto de la tarifa, ya que forma parte de ella, señalando no entender porque las Agencias de Viajes tenemos que financiar al pasajero, cuando la Compañía aérea le hace el descuento del transporte de forma inmediata.

Los representantes de ALA señalaron que entendían la problemática que le estábamos planteando ya que es común a las compañías aéreas, con un importante coste financiero y de recursos humanos, por lo que nos plantearon una reunión conjunta con Marta Lestau, Directora de Seguridad de Aviación Civil y Protección al usuario, para plantearle un posible cambio en el modelo actual.

Finalmente, la Asociación de Líneas Aéreas nos propuso mantener reuniones periódicas para tratar temas comunes, lo que fue aceptado por los representantes de FEAAV.

AVIACION CIVIL

El día 19 de julio, se mantuvo reunión conjunta ALA-FEAAV con Aviación Civil a la que asistieron:

Directora de Seguridad de Aviación Civil y Protección al usuario.

Subdirector General del Transporte Aéreo.

Jefa del área de Tarifas

Durante la misma, se trasladó la problemática que se ha explicado anteriormente, añadiendo que el proceso para la liquidación de las

bonificaciones de residentes es una actividad delegada en empresas privadas sin ninguna remuneración por la gestión, que supone un coste importante.

Los representantes de FEEAV añadieron que el 50% del margen comercial de las Agencias de Viajes, del cargo por emisión que forma parte de la tarifa, no se cobra en meses, incluso en el periodo de un año, cuando hay algún problema, en la situación económica en la que nos encontramos, no entendiendo porque tenemos que esperar a que el pasajero vuele o no para cobrarlo.

Aviación Civil señaló que su sistema de gestión está sujeto a un marco normativo, y que las liquidaciones tardan pero también porque están sujetas a la Ley de Presupuestos Generales del Estado, así como que existe un complicado procedimiento de fiscalización que dilata todo este proceso, añadiendo que bajar de estos tiempos es muy complicado.

Continuo señalando que el espíritu de las bonificaciones es el acercamiento del pasajero residente a la península, lo que, en la práctica, implica la bonificación a los trayectos realmente volados; si no vuela sería muy difícil comprobar el proceso, por lo que no se va a cambiar aunque el procedimiento sea mejorable.

Se apuntó la posibilidad de establecer un sistema de anticipo sobre ventas y regularización sobre vuelos realizados

Finalmente, Aviación Civil resaltó que, evidentemente, no se pueden sacrificar los procedimientos y menos aun cuando perjudican, de forma radical, a grupos muy concretos, pero que es difícil de primeras modificarlo. No obstante, tomó nota de nuestras manifestaciones y las tendría en cuenta de cara al futuro.

En cuanto al proyecto de Real Decreto señalo que no había fecha prevista y que las modificaciones son más importantes en la parte del transporte marítimo que en la del aéreo.

*El Consejo Directivo de FEEAV en su reunión de 29 de julio en cuanto al tema de los **SF y la subvención** de los mismos, aprobó, por unanimidad, solicitar a las Compañías aéreas que nos abonen directamente dicha subvención. Nosotros hemos ido a Fomento y las hemos apoyado y seguiremos haciéndolo cuando haga falta, pero atendiendo a la filosofía del Real Decreto, el Fee forma parte de la tarifa, por lo que no hay porque darle un trato diferenciado, al igual que el pasajero recibe su subvención en el momento de la compra, igualmente nosotros debemos recibir la nuestra, es decir, en el mismo BSP, ya que el acuerdo que existe es entre el estado y las Compañías transportistas. No podemos seguir soportando nosotros, el que tengamos que esperar meses y meses para cobrar el 50% de nuestro margen comercial, cuando no hemos sido consultados, sino que se nos ha impuesto la forma en que cobremos y además, padeciendo todo tipo de errores de terceros, en los que nada tenemos que ver y que nos han ocasionado retrasos de más de un año para cobrar, y que existen en la realidad, pendiente desde el año 2008.*

- **Proyecto de Real Decreto por el que se regula el procedimiento para la tramitación de las reclamaciones del usuario del transporte aéreo y el servicio de atención al usuario de las Compañías Aéreas,**

La Dirección General de Aviación Civil nos remitió este Proyecto y en relación al mismo FEAAV realizó las siguientes observaciones:

Los artículos 9 y 15 del Proyecto de referencia incluyen en el ámbito de las reclamaciones a las Compañías Aéreas, operadores turísticos o gestores aeroportuarios, estando esta Federación totalmente en contra de que se incluyan a los operadores turísticos, ya que el Reglamento 261/2004 impone, única y exclusivamente la responsabilidad al transportista aéreo, por lo que solicitamos la exclusión del operador turístico del ámbito de responsabilidad de este Proyecto.

Asimismo, el artículo 15 del Proyecto establece que el informe que emita AESA tendrá un carácter meramente informativo y no vinculante para las partes, cuando el Reglamento 261/2004 pretende una protección real y efectiva de los derechos de los pasajeros, por lo que solicitamos que este informe si tenga un carácter vinculante y que AESA, en caso de incumplimiento por parte de las Compañías Aéreas, deberá iniciar un procedimiento sancionador.

▪ **CIERRE DEL ESPACIO AÉREO POR EL PARO DE LOS CONTROLADORES AÉREOS EL FIN DE SEMANA DEL 3 AL 5 DE DICIEMBRE, ACCIONES A REALIZAR:**

Los días 3 y 4 de diciembre, se produjo el abandono de los puestos de trabajo de los controladores aéreas que condujo al cierre del espacio aéreo FEAAV, en primer lugar, se puso en contacto con un Despacho de Abogados para que dictaminase si estamos ante un supuesto de fuerza mayor o no, así como estudiase las posibles responsabilidades que se pudiesen derivar del paro producido por los controladores aéreos.

También contactamos con todas las Asociaciones de Agencias de Viajes de España para presentar una demanda judicial ante AENA por las pérdidas sufridas por el paro total de actividad iniciado el pasado viernes 3 de diciembre, para lo cual necesitábamos valorar las cifras resultantes de estos hechos, en especial los importes de las facturas canceladas a las Agencias de Viajes, así como el porcentaje de estos importes que serán recuperables de Compañías Aéreas y demás proveedores, por lo que solicitamos estos datos a nuestras Agencias Asociadas con el objeto de ir preparando las acciones jurídicas pertinentes.

En cuanto a las reclamaciones que los clientes de las Agencias de Viajes pudieran estar realizando, FEAAV recomendó tramitarlas, así como recordarles que disponíamos de un plazo para estudiar jurídicamente la situación, y poder actuar en consecuencia, y recomendarles que recopilasen toda la documentación que acreditara los perjuicios económicos que les han ocasionado para aportar copias en las reclamaciones. Es importante para las Agencias de Viajes ganar algo de tiempo en esta situación tan compleja a la espera de la reacción de AENA.

FEAAV convocó una reunión a la que asistieron representación de todas las Asociaciones Empresariales de Agencias de Viajes, Grupos de Gestión y

grandes redes verticales, reunión que tuvo lugar el día 15 de diciembre, en el Centro de Turismo de Colón del Ayuntamiento de Madrid.

Durante la misma, se acordó crear una plataforma para defender los derechos de todos nuestros asociados.

En dicha plataforma se crearon dos Comités, uno político que manifestase ante las Autoridades Competentes (Turismo, Consumo, AENA, etc..) las circunstancias que están atravesando las Agencias de Viajes, así como les solicitaran medidas y ayudas de carácter extraordinario para el Sector, y otro jurídico que, en primer lugar realizase un análisis de la situación, así como emitiese unas recomendaciones a los asociados, y decidiese en que línea se va a desarrollar las posibles demandas por responsabilidad.

D. Rafael Gallego informó de las reuniones mantenidas el día 16 de diciembre con la Directora General del Instituto Nacional de Consumo, y la de CONESTUR, remarcando en cuanto a la primera, la actitud positiva de la directora del INC, quien señaló que, en estas circunstancias, consideran a la Agencia de Viajes, no como el problema, sino como la solución por la garantía de reembolso que tiene frente al consumidor, así como manifestó al Presidente su flexibilidad en cuanto a iniciar el computo del plazo de los 30 días en los que se debe reembolsar al pasajero desde que este interpone la reclamación, no desde que se produjeron las causas de las cancelaciones (contados de fecha a fecha).

Asimismo, se puso a disposición de las Asociaciones de Agencias de Viajes para intermediar con aquellos proveedores que no hayan querido reembolsar a las Agencias de Viajes servicios turísticos incluidos en un viaje combinado, instándoles a que procedan a realizar dichos reembolsos, recordándoles lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ofreciéndose el Presidente de FEEAV a ejercer de intermediador, es decir, a comunicar este hecho a nuestros asociados para que nos trasladaran sus casos e informar el INC para que les recuerde sus obligaciones con los consumidores, incluso para proveedores europeos que están obligados por la Directiva de Viajes Combinados.

Por último, manifestó que el seguimiento de todas estas reclamaciones lo harían las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma, no las de Consumo, lo que es bastante beneficioso para las Agencias de Viajes.

En cuanto al tema jurídico, a continuación realizamos un análisis de la situación, en la que, en primer lugar, hay que distinguir dos tipos de supuestos:

- **CONTRATACION INDIVIDUAL DE TRANSPORTE**

En este caso, el cliente únicamente adquiere el billete de avión por medio de la Agencia de Viaje que solamente figura como intermediaria entre la compañía aérea y el consumidor.

Por tanto, estamos ante una simple intermediación, celebrándose el contrato entre el usuario (consumidor final) y el proveedor (en este caso

compañía aérea) por lo que la responsabilidad de la Agencia de Viajes queda sujeta a la relación contractual con la compañía aérea.

Además, en este caso la Agencia de Viajes está protegida por la actual Ley del Contrato de Agencia y por tanto, lo adecuado es redirigir la reclamación del cliente contra la Compañía Aérea, cumpliendo los requisitos exigidos en el actual Reglamento CE Europeo, 261/2004 (denegación de embarque, cancelación y atrasos).

Nos consta que en la mayoría de los casos la respuesta de las Compañías Aéreas está siendo consecuente y positiva. Si no fuera así, se recomienda instar al cliente a que presente la reclamación contra la Compañía Aérea en la Dirección General de Aviación Civil sita en el Ministerio de Fomento, cuya dirección es Paseo de la Castellana, 67, 5ª planta, MADRID 28071.

▪ **CONTRATACION DE VIAJES COMBINADOS**

A) Obligación de Reembolso de los importes abonados por los clientes en caso de anulación, cancelación o suspensión del viaje.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su **artículo 159** se establece "**.....en el supuesto que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.**

Del artículo anterior y en lo que respecta al **reembolso de las cantidades abonadas o la realización de un viaje combinado de equivalente o superior valor** se deriva una responsabilidad objetiva de Las Agencias de Viajes.

En caso de optar el cliente por el reembolso de las cantidades las Agencias de Viajes lo deberán realizar lo antes posible y, en cualquier caso en el plazo de 30 días desde la notificación del cliente de su opción por el reembolso desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación." En caso contrario el cliente podrá recamar la devolución del duplo de dicha cantidad más los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo. Además existe el riesgo de imposición de sanciones por parte de las Consejerías de Turismo.

En este caso, si la mayorista devuelve el dinero, la minorista debería devolver también su comisión, ya que la devolución del dinero vendría fundada por el hecho de que la cancelación del viaje se ha producido por una causa que no le ha sido imputable al mayorista. Esta pérdida de comisión posteriormente podría ser objeto de reclamación.

B) Obligaciones en caso de viaje ya iniciado como consecuencia de la no prestación de servicios.

Las consecuencias de la no prestación de servicios, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o no pueda suministrar una parte importante de los servicios contratados está regulada por el artículo 161 de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

Según el mencionado artículo el organizador del viaje, en el supuesto anterior, tiene la obligación de adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el cliente, además de la obligación de reembolso del importe de la diferencia entre las prestaciones contratadas y las efectivamente suministradas.

En el caso que el cliente continúe el viaje se entenderá aceptada tácitamente las modificaciones introducidas en el viaje contratado.

Si las soluciones propuestas no fueren viables, o no fueran aceptadas por el cliente por motivos razonables, el organizador tiene la obligación de facilitar, sin suplemento alguno de precio, el regreso a punto de origen en categoría igual o a destino elegido de común acuerdo.

El artículo 161 mencionado prevé que las obligaciones antes mencionadas recaen sobre el organizador; no obstante **y dada la responsabilidad solidaria prevista en el artículo 162 de la mencionada Ley, frente al cliente de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren en el contrato, entendemos que en los contratos de Viajes Combinados celebrados entre las Agencias Minoristas y los cliente estas obligaciones son esgrimibles frente a los Minoristas, con independencia del derecho de repetición de estos contra quien sea el causante del incumplimiento o cumplimiento defectuoso en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.**

C) En cuanto a las Posibles indemnizaciones y/o daños y perjuicios a que las mismas pudieran quedar sometidas por cualquiera de los supuestos estudiados en los dos puntos anteriores.

El artículo 159 establece que no existirá obligación de indemnizar cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Respecto a este apartado entendemos que al tratarse la ausencia masiva de controladores aéreos, sin anuncio ni convocatoria legal de huelga, ni previo aviso, hecho que origina el cierre del espacio aéreo y es la causa directa de las suspensiones, cancelaciones o retrasos, de una circunstancia evidentemente ajena las agencias, anormales e imprevisibles, **estamos ante un claro supuesto de fuerza mayor de los regulados en artículo anterior y por tanto ninguna responsabilidad por daños y perjuicios es exigible a las Agencias de Viajes.**

De la misma manera el artículo 162 de la ya tan mencionada Ley, al estipular la responsabilidad de los organizadores y detallistas, en su punto 2 regula la **indemnización de daños** sufridos por el cliente **por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato** y en relación a esto prevé:

“Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.*
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.*
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.*

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b, c y d, el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.”

Respecto a la responsabilidad prevista en el artículo 162 es clara y patente su exclusión en el caso que nos ocupa, ya que estaría dentro de tres de los supuestos de cesación de la misma.

No obstante todo lo anterior, en la reunión mantenida, algunos de los asesores jurídicos de las Asociaciones manifestaron no compartir totalmente el criterio de reembolso automático y preceptivo del 100% del precio del viaje del minorista al cliente, como si se tratara del supuesto previsto en la meritada Ley, de cancelación del viaje antes de la fecha de salida acordada, sino tratar de encuadrar esta situación en lo previsto en los artículos de cese de responsabilidad una vez iniciado el viaje, que mencionábamos anteriormente.

En este caso, las agencias minoristas procederían a devolver o al menos a ofrecer, lo más rápido posible, al cliente en función de lo que vayan percibiendo, quedando a criterio del cliente reclamar o no a mayorista y minorista, si elige la vía jurisdiccional ordinaria, es decir, el juzgado de primera instancia. Por esta vía, el consumidor puede incluir reclamación por daños morales, correspondiendo, en esta instancia, a las agencias probar en su defensa la fuerza mayor justificativa del incumplimiento y por tanto la ausencia de responsabilidad, con las dificultades propias de la tendencia garantista de los juzgados.

Recomendaciones prácticas:

En primer lugar, y para las Agencias de Viajes Minoristas, en caso de que las Mayoristas hubiese reintegrado el importe íntegro del viaje, se recomienda devolvérselo al cliente de forma inmediata. En caso contrario,

esperar a la decisión final de la Mayorista, agotando el plazo de 30 días previsto para realizar los reembolsos.

En los casos de gastos de anulación aplicados por los diferentes proveedores de servicios, les recomendamos remitir un escrito al proveedor en cuestión, requiriendo el reembolso de dichos gastos debido a la circunstancia de fuerza mayor que ha originado la cancelación. Asimismo, recomendamos archivar oportunamente este escrito para poder aportarlo posteriormente como prueba.

La documentación para acreditar los perjuicios económicos que les han ocasionado consistiría en:

Daños materiales inmediatos: gastos de anulación, comisiones y rápeles perdidas, gastos de gestión, gastos extraordinarios de personal, suministros, gastos de recolocación de clientes. Para su correcta acreditación se deberá aportar:

- ✓ facturas de gastos de anulación emitidas por los proveedores*
- ✓ comprobantes de pagos de los gastos*
- ✓ reembolsos que se hayan hecho a los clientes (documentos de saldo y finiquitos y otros documentos justificativos del reembolso realizado)*
- ✓ facturas por gastos de recolocación*
- ✓ contratos con las aerolíneas en relación a la pérdida de comisiones o rappeles*
- ✓ facturas o nóminas en relación al pago de horas extras al personal*
- ✓ facturas de suministros....etc*

Lucro cesante: posibles ventas que no se han realizado como consecuencia de la incertidumbre generada a los pasajeros por esta situación.

CONCLUSION

Ante la reclamación del importe total del viaje por parte del consumidor las opciones son las siguientes:

- 1- Reembolso íntegro del mismo: es la opción más segura.*
- 2- Imposibilidad del reembolso íntegro del mismo por los motivos que sean. Existen dos posibilidades:*
 - a. Reembolso de la mayor cantidad posible. (Posibilidad de dejar la cantidad que no se pueda reembolsar a cuenta de otro viaje).*
 - b. No devolución de ninguna cantidad: algo improbable. En ambos casos, las acciones que podría oponer de contrario el consumidor serían las siguientes*
 - I. Demanda civil reclamando el importe total del viaje, el doble del importe total del viaje o cualquiera de las dos opciones anteriores más gastos y/o daños y perjuicios*
 - II. Denuncia administrativa dónde se podría abrir expediente sancionador a la agencia con posible imposición de multas.*

Estos son los riesgos que las Agencias de Viajes deben asumir a la hora de plantearse la no devolución del importe del viaje, sin perjuicio de que en el caso de optar por la no devolución y que el consumidor actuara según lo expuesto, la defensa de la agencia de viajes pasaría por la oposición de las argumentaciones recogidas en el comunicado.

También se solicitaron reuniones a D. Juan Ignacio Lema Devesa, Presidente de AENA y a D. Juan Carlos Burgue, de ALA.

En cuanto a la posible demanda colectiva a interponer por las Asociaciones o Grupos Comerciales, se plantearon las diversas opciones existentes, designando FEAAV al Despacho de Abogados FUSTER & PARAMO, así como se acordó solicitar a CEAVYT que se sume a esta iniciativa, dada la importancia del tema.

La vía jurídica que plantean es, por un lado, que FEAAV se persone en el procedimiento penal ante la Audiencia Nacional, a efectos de tener la mayor información posible, y por otro lado, que inicie una acción declarativa de responsabilidad por la vía CIVIL contra AENA, y subsidiariamente contra el Ministerio de Fomento, acción a la que se unirían las diferentes Agencias de Viajes reclamando el daño que particularmente a cada una se haya producido con objeto de obtener la efectiva condena a pagar los daños que se acrediten.

IATA- BSP / APJC

El pasado 14 de enero mantuvimos reunión del grupo de trabajo compañías aéreas agencias de viajes IATA sobre la revisión de los criterios financieros:

- En primer lugar, fue presentada por las Compañías aéreas una propuesta de modificación de los criterios financieros en las siguientes situaciones:
 - o Nuevas solicitudes de acreditaciones IATA.
 - o Cambio de propietario.
 - o Rehabilitación de agencias acreditadas.
 - o Mantenimiento de las Agencias ya acreditadas.

- Dicha propuesta se basaba en un estudio realizado por una empresa de rating, la cual ha hecho una clasificación en 10 categorías de las Agencias de Viajes españolas en función de los siguientes ratios: solvencia, morosidad, RAI y opinión crediticia.

- Las Agencias de viajes mostraron su rechazo a los criterios aplicados por falta de transparencia y concreción en el entorno económico actual.

- Analizados los criterios, el Sector de las Agencias de Viajes mostró su consenso con los criterios establecidos para:
 - o Nuevas solicitudes de acreditaciones IATA.
 - o Cambio de propietario.
 - o Rehabilitación de agencias acreditadas.
 - o Y su rechazo a los prescritos para el Mantenimiento de las Agencias ya acreditadas.

- Referente a estas últimas, consideramos que los criterios de valoración que pretendían aplicar supone un cambio en las condiciones contractuales, en cuanto al plazo de pago y avales que avocaría a una gran parte del Sector de Agencias a su cierre y, consecuentemente, a pérdidas de puestos de trabajo por la imposibilidad manifiesta de poder obtener las garantías exigidas para el desarrollo de la actividad empresarial.
- Como cuestión previa, el Sector manifestó y requirió a las aerolíneas, la inmediata creación de un fondo de garantía que cubra los perjuicios derivados del cese de operaciones de las aerolíneas.

Después de que rechazásemos esta primera propuesta, las Compañías nos plantearon una segunda.

Para todas las Agencias de Viajes: Análisis semestrales de morosidad y solvencia, opinión de crédito y de las incidencias RAI.

- **AGENCIAS TIPO A:** aquellas cuyo valor del promedio mensual de los fondos es superior a 150.000€ (10% de las actuales del Sector):

- **Pago mensual y sin garantía financiera:** si alcanzan la valoración mínima de 6 en los resultados del análisis, tiene una opinión de crédito por encima de 60.000 € y no cuenta con incidencias en el RAI.

- **Pago semanal y sin garantía financiera:** Si alguno de los resultados de los análisis es de cinco (5), si tiene una opinión de crédito cuantificada por encima de 60.000€ y no cuenta con incidencias en el RAI.

- **Pago semanal y con garantía financiera:** Si alguno de los resultados de los análisis fuera INFERIOR a cinco, deberá presentar una aval bancario indefinido por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a 25 días de ventas al contado.

- **AGENCIAS TIPO B:** aquellas cuyo valor del promedio mensual de los fondos es igual o inferior a 150.000€ (90% del Sector).

- **LIQUIDACION SEMANAL SIN AVAL BANCARIO O, A ELECCION DE LA AGENCIA, PAGO MENSUAL CON AVAL DE 50 DIAS DE VENTAS,** si alcanza una valoración mínima de 4, tiene una opinión de crédito por encima de 6.000€ y no cuenta con incidencias en el RAI.

- **El RESTO,** es decir, si alguno de los resultados de los análisis es diferente a los descritos anteriormente, **PASA OBLIGATORIAMENTE AL PAGO SEMANAL Y AVAL BANCARIO DE 25 DIAS DE VENTAS.**

Tras intensas reuniones de negociación durante los días 26 y 27 de enero en las que las Compañías Aéreas realizaron un esfuerzo de aproximación importante a los planteamientos de los Agentes de Viajes, se nos

presentó la propuesta final para los requisitos de continuidad para Agentes Acreditados IATA.

De dicha propuesta, destacábamos los siguientes aspectos:

- Se elimina la empresa de rating que hubiera realizado dos análisis de morosidad y solvencia anuales, valorando a las Agencias de Viajes del 1 al 10.
- Se elimina la clasificación de Agencias en Grupos A y B, en función del valor del promedio mensual de los fondos entregados al BSP.
- Continúa en las mismas condiciones la periodicidad del pago, es decir mensual, siendo optativo por parte de la Agencia el pago semanal.

Los requisitos financieros no se modifican, pero si se refuerzan de la siguiente manera:

- La agencia deberá presentar unos beneficios, antes de impuestos, superior a 0.
- Si la Agencia es filial de una o más empresas registradas en España, lo cual significa que el control de la Agencia reside en una o más empresas diferentes a la Agencia, ésta/as deberán cumplir, asimismo, con los requisitos establecidos anteriormente y no será, en ningún caso, suficiente que los cumpla una sola de las empresas.
- Este segundo análisis no será necesario en el caso de que la Agencia sea filial de una/as empresa/as acreditada como Agente de Viajes IATA o Compañía Aérea IATA y pueda acreditar que haya tenido dicha condición durante un periodo mínimo de antigüedad de tres (3) años, a contar desde la fecha del análisis.
- Si el Agente controlado por una tercera sociedad forma parte de un grupo consolidado en el que esté también integrada una Compañía Aérea IATA, este segundo análisis se realizará al grupo consolidado en su conjunto y no a su matriz individualmente.

Esta última propuesta cumplía con el mandato del Consejo Directivo y la Asamblea General de FEAAV, celebrada el pasado día 21 de enero, por lo que la valoración de los Representantes de FEAAV en dicha negociación fue positiva.

▪ **18 DE JUNIO DE 2010**

Antes del inicio de la reunión, los Representantes de las Agencias solicitaron el Acta del anterior APJC que se celebró el pasado 27 de enero, confirmando IATA que estaba redactada pero no enviada y que se procedería al envío de forma inmediata.

IATA informó de los datos de ventas de 2010 que no consideraron positivos, ya que el año 2009 se consideró como un ejercicio muy malo y se ha

vendido lo mismo, aunque se ha subido el precio del billete. En la web de IATA se dispone de esta información:

<http://www.iata.org/worldwide/europe/spain/Pages/estadisticas.aspx>

El mes de mayo presentó una mejor evolución, pero no son datos confirmados a estas alturas.

A continuación, informó de los defaults producidos de enero a abril de este año, meses en los que todavía no se estaban aplicando los nuevos criterios financieros.

TOTAL DEFAULTS: 74, que corresponden a 2.428.708 €.
POR IRREGULARIDADES: 16 (TECNICO)
REHABILITACIONES: 30, que corresponden a 379.157 €.
TOTAL: 2.049.551 €.

Remarcaron la bajada en el importe del defaults por fraude, ya que a estas alturas únicamente ha habido 1, mientras que en el 2009, 3.

A continuación, informo de ciertos problemas planteados por Agencias de Viajes:

- ✓ *Las Agencias de Andorra y Autónomos no tienen obligaciones fiscales, por lo que si no presentan las cuentas, se les solicita un aval.*
- ✓ *En cuanto a las revisiones del aval informan que se realiza, únicamente al alza, trimestralmente con respecto a la media anual, solicitando los representantes de las Agencias, que lógicamente también se revise a la baja, y que sea la Agencia quien decida si le compensa cambiarlo por los gastos que se le generan, aprobándose esta solicitud.*

IATA recordó que se realizan dos revisiones financieras:

- A 30.03. CUENTAS FORMULADAS

Con respecto a las mismas, señalaron que a esa fecha se habían analizado las de 1484 Agencias, habiendo pasado los criterios financieros 792, de las 692 restantes, 60 han pasado al pago semanal y 48 han realizado una recapitalización y 398 ya tenían aval, por lo que habían presentado nuevo aval 186. Están pendientes de analizar 537.

IATA señaló que muchas Agencias pequeñas incumplen este requisito de presentar las cuentas formuladas, por lo que les solicitan un aval, que una vez se presenten las formuladas o las registradas se les retira.

Los representantes de las Agencias señalan que se debe al cambio que se ha producido en cuanto que las mismas deben ir firmadas por los Administradores, ya que se trata de empresas tan pequeñas que no tienen las cuentas a esa fecha, así como señalan la necesidad de estudiar si

realmente hay una obligación legal de presentar las cuentas formuladas o no.

- **A 31.07. CUENTAS REGISTRADAS.**

Además, IATA recordó su intención de cambiar la frecuencia de pago al BSP (A semanal) a partir del próximo 1 de enero de 2011, reiterando su propuesta de contratar a una empresa de rating que hubiera realizado dos análisis de morosidad y solvencia anuales, valorando a las Agencias de Viajes del 1 al 10 y según este análisis las Agencias hubieran pasado o no al pago semanal.

Tanto FEEAV como ACAV, AEDAVE y UCAVE manifestaron su rotundo rechazo a la propuesta formulada por IATA, ya que llevaría acarreado un importante coste financiero para las agencias, que resultaría especialmente grave en las actuales circunstancias de crisis económica y sobre todo tendría una grave repercusión al alterar las condiciones comerciales de crédito de las Agencias minoristas a sus clientes corporativos y de los turoperadores a las Agencias, así como otros acuerdos comerciales.

Los Representantes de las Agencias señalaron que iban a estudiar la posible concertación de la forma de pago por parte de las compañías aéreas a todo un sector, de forma unilateral, con la consecuente repercusión en el consumidor.

Además, el Sector expresó su desacuerdo con la duplicidad de avales que se está produciendo al exigir, igualmente, aval ciertas Compañías Aéreas, pidiendo se excluyera del de IATA la producción de las mismas, así como solicitó la eliminación del requisito del uso de la "bacaladera" y reiteró a las aerolíneas, la inmediata creación de un fondo de garantía que cubra los perjuicios derivados del cese de operaciones de las aerolíneas.

Los representantes de las Agencias solicitaron reunirse después del verano cuando ya se puedan examinar la aplicación de los nuevos criterios financieros, fijándose la próxima reunión del APJC para el día 28 de septiembre.

Por último, se aprobaron unos pequeños cambios en el texto para acreditación de nuevos solicitantes.

El Consejo Directivo de FEEAV en su reunión del día 22 de junio aprobó, por unanimidad, convocar una reunión con todas las Asociaciones de Agencias de Viajes para elaborar una contrapropuesta, o en caso de que no sea posible, preparar las acciones legales que se consideren oportunas.

▪ **POSIBLE PROPUESTA:**

- No se debe imponer el pago semanal generalizado a todas las Agencias de Viajes de España, sino que se debería tener en cuenta la antigüedad y la falta de incidencias de las mismas.
- ¿Pago quincenal? Tampoco generalizado.
- En caso de que pase a semanal, será necesario que la liquidación de los billetes sea una semana antes del inicio del viaje y eliminación de los avales individuales de las compañías aéreas y constitución de un fondo para quiebras de compañías aéreas y eliminación de las bacaladeras.

- **1 DE OCTUBRE DE 2010**

Antes del inicio de la reunión, IATA informó a los asistentes que se ha añadido dos puntos al Orden del día que son:

- *IPP: Default Insurance Programme.*
- *Registro GDS de las Agencias de Viajes de Andorra.*

A continuación, los representantes de las Agencias realizaron las siguientes observaciones en su calidad de Presidenta del APJC:

En cuanto al orden del día, señaló que le corresponde a ella determinar su contenido con las contribuciones de las partes, por lo que no entienden que se hubiese rechazado por parte de IATA uno de los puntos solicitados por la Representación de las Agencias como es "Procedimientos y acciones legales utilizados por las compañías aéreas en casos de "default" de agencias de viajes", remarcando que no se puede rechazar nada a priori, ya que el APJC es un órgano consultivo y paritario. En cuanto al tema rechazado, señala que es importante tratarlo en este foro, ya que deriva de la naturaleza jurídica del Contrato IATA, por lo que considera incluido este punto en el Orden del día.

En cuanto a la preparación de las minutas, señaló la necesidad de que se redacten en el momento para que en la siguiente reunión se pueda modificar, en su caso, y aprobar, a lo que el Sr. Odele responde que en este tema hay unos requisitos legales para la aprobación tanto de la agenda como de las minutas, ya que tienen que pasar por su Asesoría Jurídica. No obstante, se compromete a reducir el periodo de su envío a dos semanas, así como señala que antes se las pasara a ella como borrador, asumiendo el fallo producido hasta ahora.

La Sra. Torres señaló que las Minutas deben expresar lo que se dice en las reuniones, por lo que cada cual debe pedir expresamente que conste en Acta cuando diga algo que realmente quiere que conste en las mismas.

- **BALANCE SITUACIÓN DEFAULTS BSP ESPAÑA Y BALANCE SITUACIÓN ANÁLISIS FINANCIEROS BASADOS EN LOS NUEVOS CRITERIOS LOCALES**

En cuanto a la aplicación de los nuevos criterios financieros a partir del 1 de abril de este año, IATA reconoció que había ayudado a mitigar el fraude, señalando la representación de las Agencias que muchas Compañías aéreas han sido negligentes a la hora de controlar lo que estaban haciendo ciertas Agencias, a lo que IATA respondió que en este tema están muy atados por las Resoluciones IATA.

IATA señaló que el día anterior había facilitado a los participantes en el APJC los siguientes datos:

FINANCIAL REVIEWS AÑO 2009

Agencias analizadas	885	<i>Sólo se estudiaron las cuentas de las agencias que no tenían aval ante IATA</i>
Avales Solicitados	123	
<i>Recapitalizaciones</i>	17	
<i>Avales recibidos</i>	58	
		<i>Son cuentas provisionales negativas y definitivas positivas o error en el cálculo del ratio.</i>
<i>Error</i>	25	
<i>baja, default, financial review</i>	23	

FINANCIAL REVIEWS AÑO 2010

Agencias analizadas	1847
Avales Solicitados	754
<i>Agencias con avales ya en IATA</i>	445
<i>Recapitalizaciones</i>	77
<i>Avales recibidos</i>	147
<i>Error</i>	28
<i>baja, default, financial review</i>	2
<i>Pendientes</i>	55

	AÑO 2009	AÑO 2010
<i>Nº Default</i>	333	101
<i>Tecnical default</i>	113	36
<i>Total amount</i>	58.834.180,00	8.099.510,00
<i>Recovered</i>	1.347.120,00	423.580,00
<i>Total Outstanding</i>	57.487.060,00	7.675.930,00
<i>Reinstatement</i>	160	45

Además, señalaron que del número de acreditaciones existentes en estos momentos, se desprende una consolidación del mercado, ya que en febrero de 2010 había 2.054 casas centrales y a la fecha hay 1.924, así como 7.123 sucursales y ahora se han quedado en 6.278. De estos totales 800 sucursales eran de Marsans.

La representación de las Agencias señaló que aparte de los datos facilitados son necesarios los siguientes:

- Media de los importes de los avales tanto para Agencias en pago mensual como semanal.
- Numero de Agencias en pago semanal (IATA responde que son un 4%, 74 casas centrales y 107 sucursales).
- Número de avales ejecutados.

Tras la exposición de estos datos los representantes de las Agencias manifestaron la necesidad que conste en Acta que el análisis de la evolución a 31 de julio de 2010 es positivo, ya que desde el mes de abril se han producido 26 defaults y ninguna de esas Agencias habían sido revisadas con los nuevos criterios locales.

▪ **MODIFICACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE INSPECCIÓN DE LOS LOCALES DE LAS AGENCIAS DE VIAJE**

En relación a este tema, IATA informó que este requisito solo se aplica para las nuevas acreditaciones o cambio de domicilio, que es un coste innecesario que se debe originariamente al tema de la exigencia de la caja fuerte y de los requisitos de seguridad del local que hoy en día no son tan necesarios, por lo que lo llevarán al orden del día de la PAconf en octubre y probablemente se aprobara.

▪ **SUPRESIÓN DE LAS "BACALADERAS" EN LA EMISIONES DE BILLETES A CRÉDITO**

IATA señaló que es un problema del TPV multimerchat con integración en los GDS y su motivo es que es la única forma que tienen de asegurar la presencia física, de autenticar. La exigen los contratos de las entidades bancarias con las Compañías aéreas para que estén exentas de responsabilidad. Van a retomar el tema con una reunión con AMADEUS y con VISA, señalando que las bacaladeras no cumplen la normativa de Protección de datos del titular de la tarjeta de crédito, ya que aparece el numero completo, por lo que han iniciado un proyecto interno con buenas expectativas de que funcione y podría ser España el país piloto de implantación.

▪ **IPP: DEFAULT INSURANCE PROGRAMME.**

IATA informó de este proyecto cuyo objetivo es dar a la Agencia de viajes que por su revisión se ve obligada a constituir un aval con IATA, la opción de contratar un seguro para el caso de default, pagando una cantidad por billete, señalando que hasta ahora se ha instalado en Países con una situación económica subdesarrollada en los que es obligatorio para todas las Agencias tener un aval y que en España sería bastante caro, aunque se podría repercutir en cada pasajero y su gestión es más simple.

REGISTRO GDS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE ANDORRA.

IATA informó de la solicitud de la Asociación de Agencias de Viajes de Andorra de que se las incluya en el mercado español dentro de los GDS, ya que como domiciliadas en Andorra no pueden acceder a las mismas tarifas, a

lo que ACAV contestó que sería un grave perjuicio para las Agencias Catalanas cercanas a Andorra por tener un régimen fiscal muy diferente.

- **PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES LEGALES UTILIZADOS POR LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN CASOS DE "DEFAULT" DE AGENCIAS DE VIAJES**

En este punto, los Representantes de las Agencias señalaron que viene derivado realmente del Contrato IATA, a lo que IATA contesta que IATA no participa ni interfiere en este proceso, ya que queda fuera del PSAA, y que son las compañías aéreas de forma individual las que deciden iniciar o no el procedimiento penal contra aquellas Agencias declaradas en default. Sí que es cierto que el Contrato ITA les califica de Depositario de los fondos de las compañías aéreas y que se les acusa de apropiación indebida y se puede utilizar la vía mercantil o la penal, y que se puede producir con un objetivo lucrativo o por una distracción de fondos. IATA, en ocasiones, acude a los juicios como técnicos.

Las Agencias señalaron que sería importante informar a las Agencias de que tienen un riesgo en su actividad económica por la naturaleza del contrato, a lo que IATA respondió que en el mes de abril IATA emitió un circular informando de este tema. La Asociaciones de Agencias manifestaron su deseo de que constara en Acta la queja de la representación de las Agencias de Viajes en cuanto a que el derecho penal se debería utilizar en situaciones extremas y no para agentes de viajes que, por la situación económica en la que se encuentra nuestro país han acabado declarándose en default pero que han actuado con toda la honradez exigible, sin ningún tipo de dolo por su parte, presionando al utilizar esta vía aun mas a estos empresarios, con una vía tan gravosa desde el punto de vista personal, remarcando que consideramos que en muchos supuestos esto no debería ser así y que desde luego debería constar expresamente en el contrato.

IATA respondió que cambiar el contrato IATA es muy difícil, aunque sea a título informativo, por lo que se compromete a incluir esta información en el kit que acompaña la solicitud de acreditación.

Por último, las compañías aéreas reiteran su deseo de implantar el pago semanal, preguntando a las Agencias si había elaborado alguna contrapropuesta al respecto, ya que no solamente están preocupadas con el riesgo sino que, además, necesitan acelerar los periodos de cobros de sus liquidaciones, por lo que plantearon la posibilidad de adelantar unos días la fecha de pago (15 de cada mes), ya que gracias a los avances tecnológicos hoy en día si es posible tener antes la información, señalando la posibilidad de incluirlo en el orden del día de la Paconf.

La representación de las Agencias respondió que en todas las reuniones que han mantenido sobre este tema ha habido unanimidad al manifestar su rotundo rechazo a la implantación del pago semanal, ya que llevaría acarreado un importante coste financiero para las agencias, que resultaría especialmente grave en las actuales circunstancias de crisis económica y sobre todo tendría una grave repercusión al alterar las condiciones comerciales de crédito de las Agencias minoristas a sus clientes corporativos y de los touroperadores a las Agencias, así como otros acuerdos comerciales, por lo que proponen seguir con el modelo actual, más aun cuando en abril se han modificado los criterios

financieros locales y se ha visto cierta evolución positiva desde su implantación, por lo que este tema desde luego se debe analizar con datos a 31 de diciembre de este año. En cuanto a la última propuesta señalan que hay que hacer una valoración sería del tema pero que no se puede incluir ya en la Paconf.

Además, el Sector expresó su desacuerdo con la duplicidad de avales que se está produciendo al exigir, igualmente, aval ciertas Compañías Aéreas, pidiendo se excluyera del de IATA la producción de las mismas y reiteró a las aerolíneas, la inmediata creación de un fondo de garantía que cubra los perjuicios derivados del cese de operaciones de las aerolíneas, mas teniendo en cuenta la publicación del nuevo Código de Consumo de Cataluña que obliga a los prestadores de servicios a prestar una garantía cuando hay un intervalo temporal entre el pago y la prestación del servicio.

Los representantes de las Agencias solicitaron reunirse después de FITUR cuando ya se puedan examinar la aplicación de los nuevos criterios financieros, fijándose la próxima reunión del APJC para el día 3 de febrero de 2011.

COMISIONES COMPAÑIAS AEREAS

A lo largo de todo el año se han remitido las variaciones que se han ido produciendo sobre ellas.

COMISIONES BASICAS COMPAÑIAS AÉREAS - AGENCIAS

"MUY IMPORTANTE: Ni FEEAV ni las Asociaciones que la componen 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. FEEAV desea recordar, de nuevo, que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes".

COMPAÑIA	Comisión	TASF
AER LINGUS	1%	NO
AEROFLOT	1%	NO
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	1%	SI
AEROMEXICO En_tarifas_negos_3%	1%	SI
AEROREPUBLICA	1%	NO
AEROSUR	1%	NO
AIR BERLIN	1%	NO
AIR CANADA	0.4%	NO
AIR EUROPA	0,4%	SI

AIR FRANCE	0,4%	NO
AIR NEW ZEALAND	1%	NO
AIR SENEGAL	1,5%	SI
ALITALIA	1%	NO
AMERICAN AIRLINES Sólo para vuelos con origen España. Con_origen_USA_y_d omésticos_0%	1%	NO
ARIANA	5%	NO
AUSTRIAN AIRLINES	0,4%	SI
AVIANCA	0,5%	SI
BINTER	1,5%	NO
BRITHISH AIRWAYS	0,4%	SI
BRITISH MIDLAND	1,5%	NO
BRUSSELS AIRLINES	0,4%	NO
BULGARIA AIR	0%	NO
CATI-IAY PACIFIC	2%	NO
CONDOR	1%	NO
CONTINENTAL AIRLINES. pilletes_con_salida_E E.UU_y_Canadá_Co misión_0%	0,4%	NO
COPA AIRLINES	1%	NO
CSA-CZECH AIRLINES	1%	NO
DELTA AIRLINES	0,4%	NO
EL AL	1%	SI
FINNAIR	0,4%	SI
GARUDA INDONESIA	1%	NO
GOLF AIR	1%	NO
IBERIA	0%	NO
JAPAN AIRLINES	1%	NO
JET	1%	NO
ICELAND AIR	1%	NO
KLM	0,4%	NO
LANCHILE/LANECUA DOR/LANDOMINICAN A/LAN PEU	0,5%	NO
LOT	0,4%	SI
LUFTHANSA	0,4%	SI
LUXAIR	0%	NO
MALEV	1%	NO

MERIDIANA	1%	NO
MEXICANA DE AVIACIÓN	2% 1% 01.03.10	NO
MONACH SCHEDULED	0%	NO
PLUNA	1%	NO
QATAR AIRWAYS	1%	NO
ROYAL AIR MAROC	1%	NO
SANTA BARBARA	3%	SI
SAS	0,5%	NO
SINGAPORE AIRLINES	Tarifas netas	NO
SPANAIR	0,4%	NO
SWISS INTERNATIONAL	0,4%	NO
SYRIAN AIRLINES	0,56%	NO
TACA	2%	NO
TACV CABO VERDE AIRLINES	1%	NO
TAP AIR PORTUGAL	0,4%	NO
TAROM	1%	NO
THAI	1%	NO
TUNISAIR	1%	NO
TURKISH Airlines	1%	NO
TWIST FLY	7,5 € por Segmento, persona y vuelo	NO
UKRAINE INTERNATIONAL	0.4%	SI
UNITED AIR LINES Con_origen_USA_o_b omésticos_de_EE.UU _0%	0,4%	SI
U.S. AIRWAYS Con_origen_USA_o_D omésticos_de_EE.UU _0%	0,4%	NO
VIETNAM AIRLINES	0%	NO
VIRGIN ATLANTIC	1%	NO

COMPAÑÍAS QUE MANTIENEN SUS SISTEMAS HABITUALES DE COMISIONES:

COMPAÑÍA AÉREA	COMISIONES
AIR ALGERIE	7%
AIR NAMIBIA	7%
CHINA AIRLINES	Tarifas publicadas: Vuelos Internacionales Puros CI: 7% Vuelos domésticos: 5% Tarifas Nego: Netas al 0%
CHINA EASTERN	En billete de MU, sólo con tramos internacionales de Mu, comisión 9% (No incluido los vuelos de HKG ó Taiwan).En billete de Mu, sólo tramos internacionales de MU y otras compañías, comisión 7% (no incluido los vuelos de HKG ó Taiwan).En billete de MU, sólo con tramos entre ciudades internos de China a HKG ó Taiwan, vuelos operados por Mu, comisión 7%. En billete de Mu, sólo con tramos en tres ciudades internos de China a RKG ó Taiwan, operado por MU y otras compañías, comisión 5%.En billete de MU, sólo tramos nacionales de MU en China, comisión 3%.En billete de MU, sólo tramos nacionales en China, operado por MU y otras compañías, comisión 2%.
CHINA SOUTHERN	Tarifas publicadas: Vuelos Puros CZ: 5% Vuelos de CZ en combinación cori otras aerolíneas: 5% (CZ Operating Carrier) Vuelos en otras compañías: 0% (CZ Marketing Carrier)
CUBANA DE AVIACION	5%
EVA AIR	5%
ISLAS AIRWAYS	Residentes Canarios 16.5%/No Residentes 9%

HAHN AIR UNES	5%
HAINAN AIRLINES	Tarifas publicadas: Vuelos Puros HU: 5% Tarifas_Nego:_Netas_al_0 %
HONG KONG AIRLINES	Tarifas publicadas: Vuelos Puros HX: 7% Tarifas_Nego:_Netas_al_0 %
AIR MADAGASCAR	7%

TERRESTRE

RENFE

En el Consejo Directivo de 20 de mayo el Sr. Gallego informó de la carta remitida al Director Comercial de RENFE, D. Víctor Bañares, en la que le trasladaba la sorpresa y estupor del Consejo Directivo de FEAAV por el grave perjuicio que RENFE había provocado a la gran mayoría de Agencias de Viajes al conceder los trenes especiales para asistir a la final de la copa de S.M. El Rey de este año, únicamente a dos Agencias de Viajes, una para los trayectos Madrid-Barcelona y otra Sevilla-Barcelona, cuando se habían realizado peticiones de varias Agencias de Viajes de Sevilla y de Madrid, en el mismo sentido, a las que se había unido la de esta Federación, pidiendo que se concedieran parte de dichos trenes especiales a todas aquellas Agencias que lo hubieran solicitado, siempre dentro de las posibilidades de RENFE, y en todo caso, estableciendo un sistema en el que, en mayor o menor medida pudieran participar.

Tal bloqueo de su legítima actividad se opone frontalmente al derecho de libre empresa constitucionalmente protegido en el marco de la economía de mercado, y que origina directamente un serio deterioro, otorgando a las Agencias autorizadas a su venta la posibilidad de competir en este mercado desde una posición de dominio al ofrecer plazas garantizadas, perjudicando, de esta forma, al resto de Agencias.

Por todo ello, le solicitábamos explicaciones al respecto y le rogábamos que reconsideraran su postura de forma inmediata.

Como el Sr. Bañares no respondió a la carta, se aprobó remitirle nueva carta a la Compañía, así como realizar la correspondiente Nota de Prensa.

Asimismo, se aprobó remitir otra carta informando de estos hechos al Presidente de RENFE, al Ministro de Fomento y al de Industria, Comercio y Turismo y a la Secretaria de Estado de Turismo.

El pasado 14 de julio se mantuvo reunión de la Comisión de Transportes Ferroviarios

El Presidente informó que, ante las últimas actuaciones de la Dirección Comercial de RENFE, que fueron consideradas como agresiones muy graves hacia el Sector de Agencias de Viajes, en especial la puesta en marcha de la

venta por parte de RENFE de todo tipo de servicios turísticos a través de su web, www.renfeviajes.com, o la forma en que se adjudicaron las plazas de AVE para la final de la copa, de fútbol, de S.M. El Rey, de este año (únicamente a dos Agencias de Viajes), vulnerando con ello el principio de libre competencia o por los intentos de captación de empresas, ya clientes de Agencias de Viajes, FEAAV solicitó una reunión a la Compañía para el pasado 14 de julio.

Sin embargo, tras un amplio diálogo en el seno de la Federación, se decidió no asistir a la reunión, y que fuera la propia Comisión de Transportes Ferroviarios de FEAAV la que se reuniera.

En el desarrollo de la reunión se puso de manifiesto que ante el hecho de que RENFE está publicitando su web de viajes CON LA GARANTIA DEL MINISTERIO DE FOMENTO, publicidad que se financia con dinero público y que consideramos inaceptable por perjudicar, muy gravemente, a todo un Sector, se acordó remitir una carta al Ministro de Fomento, a la Secretaria de Estado de Transportes, al Director General de Transportes y al Presidente de RENFE, transmitiéndoles nuestro malestar y exigiéndoles la retirada inmediata de dicha publicidad, de la mención “con la Garantía del Ministerio de Fomento”. RENFE es un Organismo público, por lo que compite en condiciones de clara desigualdad con las Agencias de Viajes, distribuidores oficiales y legitimados de RENFE.

Asimismo, FEAAV encargó un informe jurídico sobre la legalidad de todo el proceso.

Por todo lo anterior, la Comisión de Transportes Ferroviarios de FEAAV acordó proponer al Consejo Directivo, del día 29 de julio, lo siguiente:

- ✓ La expulsión de RENFE de la Federación como Miembro Adherido, según lo establecido en el artículo 49 de nuestros Estatutos, por el que se puede acordar la pérdida de la condición de asociado, con motivo de actuaciones contrarias a los Estatutos o por incumplimiento de los principios de conducta profesional y ética, que creemos ha sido ampliamente realizado por RENFE.
- ✓ A propuesta del Presidente, solicitar la dimisión del Director Comercial de RENFE, Sr. Bañares, por la actitud permanentemente mostrada hacia todo un Sector que representa uno de sus principales canales de distribución. Actitud que pone en situación de riesgo a varios miles de puestos de trabajo de un Sector, el de las Agencias de Viajes, profesional y solvente, pero afectado, de por sí, por la general situación de crisis económica.
- ✓ Reservarse cualquier otro tipo de medidas que se consideren necesarias en defensa de sus Asociados y de los más de 50.000 puestos de trabajo que las Agencias de Viajes emplean.

También se mantuvo reunión con el entonces Secretario de Estado de Turismo, D. Joan Mesquida, así como de las cartas remitidas a la Secretaria de Estado de Transportes y al Secretario de Estado de Planificación e Infraestructuras del Ministerio de Fomento.

Por todo ello, el Consejo Directivo de 29 de julio aprobó, por unanimidad, la separación de RENFE como miembro adherido de FEAAV.

También se aprobó interponer denuncias, tanto por parte de FEA AV, como por parte de sus Asociaciones por el uso del término “viajes” por parte de RENFE, ya que según los Reglamentos de Agencias de Viajes (Tanto de los no actualizados, como por la mayor parte de los actualizados según la Directiva Bolkestein) no permiten su uso a Entidades distintas a Agencias de Viajes legalmente establecidas.

Esta decisión fue ratificada por la Asamblea General Ordinaria de 18 de noviembre de 2010.

Se remitió una carta a la Presidencia de RENFE, expresando el malestar de todo el Sector de las Agencias de Viajes con todo el tema de la web de RENFE pero haciendo especial hincapié en que el entonces Director Comercial firmara un Acuerdo con Orizonia y luego pase a ser contratado por esta empresa, siendo la primera una empresa pública.

Por último en el Consejo Directivo celebrado el día 22 de diciembre, el Presidente informo de las convocatorias recibidas para la presentación, por parte de Ministerio de Fomento de la Nueva Terminal de Llegadas de la Estación-Madrid Puerta de Atocha y de la de RENFE para la de la línea del AVE Madrid Valencia, así como de la negativa de FEA AV a asistir a dichas presentaciones. En el primer caso, por la falta de respuesta del Ministerio antes las reiteradas solicitudes realizadas por FEA AV durante los últimos meses con vistas a poder celebrar alguna reunión en la que abordar importantes temas relacionados con el sector, ya que hasta en tres ocasiones durante los últimos meses, a través de diferentes misivas, FEA AV ha intentado concertar una reunión con el ministro de Fomento y con dos de sus secretarios de Estado.

El objetivo de estas fallidas reuniones hubiese sido el de poder plantear temas fundamentales para el futuro del sector, como son las presuntas irregularidades en las bonificaciones al transporte aéreo para los residentes en Canarias y Baleares, o la puesta en marcha por parte de RENFE de una página web en la que puede ofertar y vender todo tipo de servicios turísticos.

En cuanto a la de RENFE, por la ruptura de relaciones institucionales con esta Entidad, informando de la correspondencia intercambiada con UNAV a este respecto.

D. José Luis Méndez señaló que él transmitió a RENFE le necesidad de que UNAV sea convocada a este tipo de presentaciones, como Asociación Empresarial de Madrid, a pesar de la ruptura de relaciones, así como desea manifestar su malestar con la asistencia de AEDAVE.

AREA RECEPTIVO.- Jose Luis Méndez.- Gerente de UNAV

En cuanto al año francamente es muy similar al 2009 y sabiendo que no fue bueno, pues este tampoco; Bien es cierto que según nuestros socios han aumentado las ventas en un 6% sobre el año 2009, pero se han rebajado las noches de pernoctación, si partimos que algunos destinos han bajado los precios el resultado será muy similar al del año pasado.

Hemos tenido problemas a nivel receptivo con los visados, principalmente por la tardanza y en JAKARTA, a nivel de Emisor en Madrid, con la tardanza en D.N.I. y PASAPORTES.

Sin embargo, el Emisor se aumenta casi un 15% de ventas en cruceros, esto es lo que hace

PREOCUPACIONES Y PREVISIONES DE NUESTRO SECTOR

Es necesaria una campaña de asociaciones pro-agencias de viaje, que desfocalizara o deslocalizara, tanto uso o mejor no uso de las agencias de viajes, en especial en las estancias alojativas, que conllevara justamente la procura de las agencias.

El día 18 de noviembre en la Asamblea General Ordinaria tras la dimisión por jubilación de D. José Ignacio Alonso como Vicepresidente del Área de Receptivo se aprobó, por unanimidad el nombramiento de Dña. Sylvia Riera.

Dña. Silvia Riera transmitió al Consejo Directivo de 22 de diciembre una conclusión de la Comisión, que fue que existe una preocupación por que las Consejerías de Turismo potencien el Turismo, que sean tajantes y que nunca se vuelvan a repetir las circunstancias por las que estamos pasando, así como solicita a FEAAV que ofrezca a sus Asociaciones asistirles en cualquier reunión con sus administraciones turísticas autonómicas o locales para apoyarlas en los temas que consideren oportunas.

IBERIA

IBERIA: Una Compañía realmente de “bandera”

La pasada semana, parte del Consejo Directivo de UNAV, tuvimos la oportunidad de visitar “La Muñoza”, centro de operaciones de mantenimiento de aeronaves de IBERIA, quedando gratamente sorprendidos por la espectacularidad de los trabajos que se dedican a los grandes “monstruos del aire”.

Más de 4.000 técnicos especialistas dedican, en turnos intensivos, su experiencia y conocimientos a la seguridad en vuelo, así como a la comodidad y el buen estado de cada uno de los aviones, siendo IBERIA una de las Cías Aéreas más meticulosas y puristas en la permanente vigilancia y atención a sus propios aparatos y a los de las otras compañías que les confían el mantenimiento. Iberia da servicios a otras 16 ó 18 Cías. Aéreas y hace bueno el magnífico “slogan” de tiempo atrás: “La Compañía donde solo el avión recibe más atenciones que el pasajero”.

Aprovechando esta visita, tuvimos igualmente la oportunidad de departir con el equipo de ventas, al que ya todos conocéis: Víctor Moneo, Ricardo Palazuelo y Carlos Martín, que, una vez más ratificaron su vocación de apoyo al sector de

las Agencias de Viajes, como canal preferente de comercialización y distribución, con la implantación de nuevos sistemas y servicios que hagan más fácil el contacto y la comunicación entre IBERIA y las Agencias.

Como en otras ocasiones he comentado, IBERIA es, actualmente, un buen modelo de competencia leal, de la que debemos resaltar su compromiso de poner a disposición de las Agencias de Viajes todos los productos, precios, ofertas y servicios que aparecen en las RED (Internet), evitando así el agravio comparativo que el cliente pudiera apreciar a la hora de decidir como efectuar sus reservas.

Es lógico resaltar este honesto proceder de la citada Cía. Aérea, del que deberían tomar ejemplo otros prestatarios de servicios menos respetuosos y comprometidos con el canal de distribución de las Agencias de Viajes. Estos aspectos, ahora más que nunca, han de ser valorados por el sector a la hora de seleccionar y promocionar aquellos proveedores y productos que ofrecen una mayor calidad, fiabilidad y lealtad comercial.

NUEVOS REQUISITOS IATA 2010

Requisitos de acreditación para nuevos solicitantes.

A/ Documentación:

A continuación se describen los documentos originales necesarios para la acreditación como nuevo agente de viajes y que deberán estar auditados por un auditor miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC), quien deberá indicar su número de registro en el informe, el cual no deberá tener una antigüedad superior a dos (2) meses en el momento de su presentación. La citada auditoría no podrá tener una antigüedad superior a tres (3) meses desde la fecha de solicitud de alta descrita en el formulario oficial

- *Fotocopia compulsada por el auditor del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) del administrador/es solidarios, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente solicitante.*
- *Certificado original de penales del administrador/es solidarios, consejero delegado, apoderado y director/es del agente solicitante.*
- *Certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social de estar al corriente en el pago de cuotas de la Seguridad Social por parte del agente solicitante.*
- *Cuentas del último ejercicio depositadas en el Registro Mercantil y estados financieros intermedios correspondientes al período comprendido entre la fecha de comienzo del ejercicio en curso y la fecha en que se solicita la acreditación del agente. En caso de que el agente sea una sociedad de nueva constitución y que carezca de estados financieros intermedios debido a su corto periodo de actividad, debe presentar el balance de apertura*
- *Copia compulsada de la escritura de constitución de la Empresa donde aparezcan claramente reflejados quien/es es/son el/los administrador/es y representante/s del agente solicitante.*
- *En el caso de que hubiese habido un cambio de propietario del agente solicitante con anterioridad a la solicitud de alta, se deberá presentar una copia compulsada por el auditor de la escritura de cambio de propietario y del cambio de administrador/es, apoderado/s y director/es.*
- *Siempre que el/los administrador/es y director/es del agente solicitante no sean ciudadanos de la Unión Europea, deberán presentar su Permiso de Residencia en España, el cual deberá de tener una validez mínima para un periodo de cuatro (4) años.*
- *Fotocopia compulsada de la autorización del agente solicitante emitida por las autoridades autonómicas.*
- *Formulario IATA de solicitud de nuevo solicitante debidamente cumplimentado*

- *Fotocopia compulsada del recibo de pago del Impuesto de Actividades Económicas (IAE)*
- *Fotocopia compulsada del contrato (Sin incluir términos económicos) de contratación de un Sistema de Reservas acreditado o, en su lugar, una carta del GDS confirmando la instalación del mismo en las instalaciones del agente.*

B/ Requisitos financieros:

B1/ El agente solicitante es una agencia de nueva creación (menos de un (1) año desde la constitución de la sociedad):

El nuevo agente deberá presentar un aval bancario por valor de setenta y cinco mil euros (75.000€)

B2/ El agente solicitante es una agencia ya existente (más de un (1) año desde la constitución de la sociedad):

Una empresa externa tanto a Compañías Aéreas como a Agencias de viaje, especializada en análisis de morosidad y solvencia y que será designada por IATA, realizará un análisis imparcial de la morosidad y la solvencia al agente solicitante. Los resultados de los análisis arrojará una valoración comprendida entre cero (0) y diez (10), siendo diez (10) la máxima valoración y cero (0) la mínima. Así mismo, esta empresa realizará un análisis de opinión de crédito y de las incidencias RAI (Registro de aceptaciones impagadas) del agente solicitante.

Para que los resultados descritos anteriormente tengan validez, el agente deberá tener depositadas, en el momento de la realización del análisis, las últimas cuentas exigibles en el Registro Mercantil. En el caso de que aún teniendo un periodo de actividad superior a un (1) año, el agente no hubiese tenido la obligación de presentar ante el Registro Mercantil sus cuentas, deberá presentar ante la empresa que realiza los análisis sus cuentas provisionales auditadas. En caso contrario, el resultado del análisis del ratio de solvencia se entenderá que es cero (0)

Se establece el requisito de que la agencia alcance la valoración mínima de cinco (5) en los resultados del análisis en el momento de solicitar su alta como nuevo agente. Así mismo se establece que el agente solicitante tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de seis mil (6.000) Euros y que no cuente con incidencias en el RAI

Una vez cumplido el criterio de valoración, el agente solicitante deberá presentar un aval bancario por valor de setenta y cinco mil euros (75.000€)

El aval presentado por el agente ante IATA en el momento de la apertura se mantendrá durante un periodo mínimo de tres (3) años a contar desde el día de alta en el BSP y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de la empresa.

Requisitos para cambios de propietario

A/ Documentación:

A continuación se describen los documentos originales necesarios ante IATA para que se pueda producir el cambio de propietario de un agente de viajes o de su masa accionarial (En el caso de que el cambio en la misma suponga un cambio en el control de la empresa) y que deberán estar auditados por un auditor miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC), quien deberá indicar su número de registro en el informe, el cual no deberá tener una antigüedad superior a dos meses en el momento de su presentación. La citada auditoría no podrá tener una antigüedad superior a tres meses desde la fecha de solicitud de alta descrita en el formulario oficial.

- *Fotocopia compulsada por el auditor del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) del/los nuevo/s administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente de viajes*
- *Certificado original de Penales del nuevo/a administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente de viajes*
- *Certificado de la Tesorería General de la Seguridad Social de estar al corriente en el pago de cuotas de la Seguridad Social por parte del agente solicitante*
- *Cuentas del último ejercicio cerrado depositadas en el Registro Mercantil y estados financieros intermedios correspondientes al período comprendido entre la fecha de inicio del ejercicio en curso y la en que se solicita autorización para el cambio de titular del agente.*
- *Fotocopia compulsada por el auditor de la escritura de cambio de propietario donde aparezcan claramente reflejados quien es el/los nuevo/s administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente.*
- *Siempre que el/los nuevo/a administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente de viajes no sean ciudadanos de la Unión Europea, deberán presentar su Permiso de Residencia en España, el cual deberá de tener una validez mínima para un periodo de cuatro (4) años.*
- *Fotocopia compulsada de la autorización del agente solicitante emitida por las autoridades autonómicas.*

B/ Requisitos financieros:

Una empresa externa tanto a Compañías Aéreas como a Agencias de viaje, especializada en análisis de morosidad y solvencia y que será designada por IATA, realizará un análisis imparcial de la morosidad y la solvencia al agente solicitante. Los resultados de los análisis arrojará una valoración comprendida entre cero (0) y diez (10), siendo diez (10) la máxima valoración y cero (0) la mínima. Así mismo, esta empresa realizará un análisis de opinión de crédito y de las incidencias RAI (Registro de aceptaciones impagadas) del agente.

Para que los resultados descritos anteriormente tengan validez, el agente deberá tener depositadas, en el momento de la realización del análisis, las últimas cuentas exigibles en el Registro Mercantil. En caso contrario, el resultado del análisis del ratio de solvencia se entenderá que es cero (0). Así mismo, se aplicará el mismo resultado a aquel agente que no disponga de cuentas presentadas ante el Registro Mercantil en el momento de la realización del análisis debido a su corto periodo de actividad.

- *En el caso de que los resultados del análisis del agente estén comprendidos entre cinco y diez (5-10), tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de sesenta mil (60.000) Euros (en el caso que el solicitante sea un agente cuyo valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España es superior a 150.000 Euros) o bien de seis mil (6.000) Euros (en el caso que el solicitante sea un agente cuyo valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España es inferior a 150.000 Euros) y no cuente con incidencias en el RAI, el agente tiene un plazo establecido en las Resoluciones de IATA para presentar ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50) de ventas al contado y no pudiendo ser nunca inferior al valor mínimo de setenta y cinco mil euros (75.000€).*

En este caso, el aval presentado por el agente ante IATA en el momento del cambio de propietario se mantendrá durante un periodo mínimo de un (1) año a contar desde el día de la solicitud del cambio de propietario y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de morosidad y solvencia del agente.

- *Si los resultados del análisis son diferentes a los descritos anteriormente, el agente tiene un plazo establecido en las Resoluciones de IATA para presentar ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50) de ventas al contado y no pudiendo ser nunca inferior al valor mínimo de setenta y cinco mil euros (75.000€)*

En este segundo caso, el aval presentado por el agente ante IATA en el momento del cambio de propietario se mantendrá durante un periodo

mínimo de dos (2) años a contar desde el día de la solicitud del cambio de propietario y se tendrá en cuenta en los futuros análisis del agente.

Si la agencia es filial de una o más empresas registradas en España, lo cual signifique que el control de la agencia resida en una o más empresas diferentes a la agencia, ésta/as deberán cumplir así mismo con los requisitos establecidos anteriormente y no será en ningún caso suficiente que los cumpla una sola de las empresas. Consecuentemente, la empresa externa deberá valorar el riesgo del agente tomando en consideración tanto los datos de esta última, como los de su matriz. A la hora de valorar el riesgo del agente de viajes, IATA deberá tener en cuenta el resultado mínimo de las valoraciones individuales.

Este análisis no será necesario en el caso de que esta tercera sociedad sea una empresa acreditada como Agente de Viajes IATA o Compañía Aérea IATA y pueda acreditar que haya tenido dicha condición durante un periodo mínimo de antigüedad de tres (3) años, a contar desde la fecha del análisis.

Requisitos de rehabilitación de agencias acreditadas

A/ En caso de irregularidad/es en alguno de los pagos al BSP que den origen a la suspensión (default) del agente de viajes IATA, éste puede rehabilitarse en el sistema siempre que, además cumplir con lo descrito en las Resoluciones de IATA, se cumplan los siguientes requisitos locales:

- *Liquide todos los fondos pendientes con el BSP*
- *Presente ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50) de ventas y no pudiendo ser nunca inferior al valor mínimo de setenta y cinco mil euros (75.000€)*

B/ En el caso que, por acumulación de irregularidad/es, el agente de viajes IATA incurriese en una suspensión (default) técnica, éste puede rehabilitarse en el sistema siempre, que además cumplir con lo descrito en las Resoluciones de IATA, se cumplan los siguientes requisitos locales:

- *Liquide todos los fondos pendientes con el BSP*
- *Presente ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50) de ventas.*

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, el aval presentado por la agencia ante IATA en el momento de la rehabilitación se mantendrá durante un periodo mínimo de tres (3) años a contar desde el día de la rehabilitación en el BSP y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de la empresa.

Requisitos de continuidad para Agentes acreditados

Los agentes acreditados deberán presentar anualmente la siguiente documentación financiera:

- *Copia de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos.
Deberán ser enviadas a la Oficina de IATA en el mes posterior al plazo exigido por la ley para su formulación.*
- *Copia de las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil, debidamente cumplimentadas.
Deberán ser enviadas a la Oficina de IATA en el mes posterior al plazo exigido por la ley para su depósito. En caso de empresas obligadas a realizar auditoría, copia de esta.*

Asimismo, se podrá solicitar cualquier otro tipo de información adicional, caso que la disponible no sea suficiente para realizar un correcto análisis de la situación financiera del agente acreditado.

Con el fin de evaluar la situación financiera se aplicaran los siguientes criterios mínimos:

Capital/Fondos Propios

Los fondos propios de la agencia no deberán ser inferiores al 80% del capital escriturado y desembolsado ni a Euros 48,080,97.

Solvencia a Corto Plazo

Solvencia a corto plazo = Activo circulante/Deudas a corto plazo (pasivo circulante)

Asimismo se aplicara un ratio de ponderación del anteriormente descrito (solvencia a corto plazo), basándonos en el resultante de la comparación entre Fondos Propios y Capital escriturado y desembolsado.

Para ello aplicaremos la siguiente tabla resultante de:

<i>Fondos Propio/ Capital Social</i>	<i>Ratio Ponderador</i>
<i>>1,3</i>	<i>1.10</i>
<i>1,2</i>	<i>1.075</i>
<i>1,1</i>	<i>1.05</i>
<i>1</i>	<i>1</i>
<i>0,9</i>	<i>0,95</i>
<i>0,8</i>	<i>0.925</i>

El ratio ponderador resultante de la aplicación de la tabla se multiplicara por

ratio de solvencia a corto plazo y el resultado deberá ser 1 o superior.

Beneficio

La agencia deberá presentar unos beneficios antes de impuesto superiores a cero

Si un agente no llega a satisfacer cualquiera de los criterios que se detallan en lo apartados anteriores deberá depositar una garantía bancaria o bien apoyo financiero adicional en forma de recapitalización. La garantía se calculará en base al promedio de los pagos realizados en los últimos doce meses al BSP España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50).

Si la agencia es filial de una o más empresas registradas en España, lo cual signifique que el control de la agencia resida en una o más empresas diferentes a la agencia, ésta/as deberán cumplir así mismo con los requisitos establecidos anteriormente y no será en ningún caso suficiente que los cumpla una sola de las empresas.

Este segundo análisis no será necesario en el caso de que la agencia sea filial de una/as empresa/as acreditada como Agente de Viajes IATA o Compañía Aérea IATA y pueda acreditar que haya tenido dicha condición durante un periodo mínimo de antigüedad de tres (3) años, a contar desde la fecha del análisis.

Si el Agente controlado por una tercera sociedad forma parte de un grupo consolidado en el que esté también integrada una Compañía Aérea IATA, este segundo análisis se realizará al grupo consolidado en su conjunto y no a su matriz individualmente

En la aplicación de los criterios prevalecerá la versión española.

Propuesta de Nuevos Criterios Locales de Acreditación y Continuidad de Agentes de Viaje IATA

Se adjuntan para conocimiento y a los efectos de todas las Agencias de Viajes, los documentos correspondientes a la 2ª propuesta de las Compañías Aéreas que se comprometen a la retirada de sus propios avales en caso de llegar a un acuerdo.

En relación a los mismos, nos permitimos hacer el siguiente esquema:

Para todas las Agencias de Viajes: Análisis semestrales de morosidad y solvencia, opinión de crédito y de las incidencias RAI.

- AGENCIAS TIPO A: aquellas cuyo valor del promedio mensual de los fondos es superior a 150.000€ (10% de las actuales del Sector):

- *Pago mensual y sin garantía financiera: si alcanzan la valoración mínima de 6 en los resultados del análisis, tiene una opinión de crédito por encima de 60.000 € y no cuenta con incidencias en el RAI.*
- *Pago semanal y sin garantía financiera: Si alguno de los resultados de los análisis es de cinco (5), si tiene una opinión de crédito cuantificada por encima de 60.000€ y no cuenta con incidencias en el RAI.*
- *Pago semanal y con garantía financiera: Si alguno de los resultados de los análisis fuera INFERIOR a cinco, deberá presentar un aval bancario indefinido por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a 25 días de ventas al contado.*
- *AGENCIAS TIPO B: aquellas cuyo valor del promedio mensual de los fondos es igual o inferior a 150.000€ (90% del Sector).*
- *LIQUIDACION SEMANAL SIN AVAL BANCARIO O, A ELECCION DE LA AGENCIA, PAGO MENSUAL CON AVAL DE 50 DIAS DE VENTAS, si alcanza una valoración mínima de 4, tiene una opinión de crédito por encima de 6.000€ y no cuenta con incidencias en el RAI.*
- *El RESTO, es decir, si alguno de los resultados de los análisis es diferente a los descritos anteriormente, PASA OBLIGATORIAMENTE AL PAGO SEMANAL Y AVAL BANCARIO DE 25 DIAS DE VENTAS.*

Dada la gran importancia y trascendencia para nuestro Sector de este tema, seguiremos estudiando tratando este asunto, a fin de tomar las decisiones oportunas, ya que hay prevista reunión del APJC para el día 27 de Enero en la que nos tendremos que manifestar.

Requisitos de continuidad para Agentes acreditados

Análisis semestrales de riesgos a todas las agencias acreditadas

Una empresa externa tanto a Compañías Aéreas como a Agencias de viaje, especializada en análisis de morosidad y solvencia y que será designada por IATA, realizará anualmente dos análisis imparciales de la morosidad y la solvencia a los agentes acreditados al cabo del año. En el año 2010 se hará el primer análisis el día 15 (Quince) de Febrero. Los resultados de los análisis arrojarán una valoración comprendida entre cero (0) y diez (10), siendo diez (10) la máxima valoración y cero (0) la mínima. Así mismo, esta empresa realizará un análisis de opinión de crédito y de las incidencias RAI del agente. Para que los resultados descritos anteriormente tengan validez, al menos el agente deberá tener depositadas, en el momento de la realización del análisis, las últimas cuentas exigibles en el Registro Mercantil. En caso contrario, el resultado del análisis del ratio de solvencia se entenderá que es cero (0). Así mismo, se aplicará el mismo resultado a aquel agente que no disponga de

cuentas presentadas ante el Registro Mercantil en el momento de la realización del análisis debido a su corto periodo de actividad.

A/ Agente cuyo valor del promedio mensual de los fondos entregados al BSP de España es superior a Ciento Cincuenta Mil Euros (150.000€). Para calcular dicho promedio se analizarán los tres meses de mayor venta al contado ("Caja"), dentro de los últimos doce meses de ventas a contar desde la fecha de realización del análisis

Se establece el requisito de que el agente alcance la valoración mínima de seis (6) en los resultados de los análisis, que tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de sesenta mil (60.000) Euros y que no cuente con incidencias en el RAI para poder operar sin la necesidad de presentar una garantía bancaria ante las Compañías Aéreas y acogerse al calendario estándar de liquidación mensual con el BSP.

Si alguno de los resultados de los análisis es de cinco (5), tiene una opinión de crédito cuantificada por encima de sesenta mil (60.000) Euros y no cuenta con incidencias en el RAI, el agente pasará obligatoriamente al calendario estándar de liquidación semanal del BSP, a partir del día uno (1) del mes siguiente a la fecha de notificación del resultado. En este caso y hasta la fecha del próximo análisis general al conjunto de agentes acreditados, se realizará un análisis de la morosidad y solvencia del agente el primer lunes laborable de cada mes y si alguno de los resultados de los análisis fuese inferior a cinco (5), se notificará al agente que tiene un plazo, establecido en las Resoluciones de IATA, para presentar ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a veinticinco días (25) de ventas al contado.

Si alguno de los resultados de los análisis es diferente a los descritos anteriormente, la empresa pasará obligatoriamente al calendario estándar de liquidación semanal del BSP, a partir del día uno (1) del mes siguiente a la fecha de notificación del resultado y tiene un plazo establecido en las Resoluciones de IATA para presentar ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a veinticinco días (25) de ventas al contado.

B/ Agente cuyo valor del promedio mensual de los fondos entregados al BSP de España es igual o inferior a Ciento Cincuenta Mil Euros (150.000€). Para calcular dicho promedio se analizarán los tres meses de mayor venta al contado ("Caja"), dentro de los últimos doce meses de ventas a contar desde la fecha de realización del análisis

Se establece el requisito de que el agente alcance la valoración mínima de cuatro (4) en los resultados de los análisis, que tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de seis mil (6.000) Euros y que no cuente con incidencias en el RAI, para poder operar sin la necesidad de presentar una garantía bancaria ante las Compañías Aéreas y acogerse al calendario estándar de liquidación semanal con el BSP. Cualquier agente de viajes en esta situación podrá acogerse voluntariamente calendario estándar de liquidación mensual con el BSP presentando un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cincuenta días (50) de ventas al contado.

Si alguno de los resultados de los análisis es diferente a los descritos anteriormente, el agente pasará obligatoriamente al calendario estándar de liquidación semanal del BSP, a partir del día uno (1) del mes siguiente a la fecha de notificación del resultado y tiene un plazo establecido en las Resoluciones de IATA para presentar ante IATA un aval bancario indefinido siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a veinticinco días (25) de ventas al contado.

En el caso que el agente esté controlado por una tercera sociedad, esta última deberá también ser analizada en términos de morosidad y solvencia. Es decir, tanto la empresa titular del agente de viajes, como su matriz, ambas, deberán cumplir los requisitos establecidos anteriormente y no será en ningún caso suficiente que los cumpla una sola de ellas. Consecuentemente, la empresa externa deberá valorar el riesgo del agente tomando en consideración tanto los datos de esta última, como los de su matriz. A la hora de valorar el riesgo de la empresa titular del agente de viajes, IATA deberá tener en cuenta el resultado mínimo resultante de ambas valoraciones individuales

Este segundo análisis a la empresa matriz no será necesario en el caso de que la misma ya sea una empresa acreditada como Agente de Viajes IATA y pueda acreditar que haya tenido dicha condición durante un periodo mínimo de antigüedad de cinco (5) años, a contar desde la fecha del análisis.

PAGOS BSP.-

Ante la gran inquietud que existe acerca de la política de cobros de las Cías. Aéreas tenían previsto aplicar al sector de las AAVV, a través del BSP, hemos tenido intensas reuniones de negociación durante los días 26 y 27 de enero, a través de las cuales hemos detectado que las Compañías Aéreas van realizando una postura de aproximación importante a los planteamientos de los Agentes de Viajes. Ayer por la tarde, se nos presentó la propuesta final para los requisitos de continuidad para

Agentes Acreditados IATA, que le adjunto, a la que deberemos trasladar nuestra aceptación o no, a lo largo del día de mañana, 29 de enero.

De dicha propuesta, nos permitimos destacar los siguientes aspectos:

- Desestimar la empresa de rating que iba a realizar dos análisis de morosidad y solvencia anuales, valorando a las Agencias de Viajes del 1 al 10.*
- Se elimina la clasificación de Agencias en Grupos A y B, en función del valor del promedio mensual de los fondos entregados al BSP.*
- Continúa en las mismas condiciones la periodicidad del pago, es decir mensual, siendo optativo por parte de la Agencia el pago semanal.*

Los requisitos financieros no se modifican, pero si se refuerzan de la siguiente manera:

- La agencia deberá presentar unos beneficios, antes de impuestos, superior a 0.
- Si la Agencia es filial de una o más empresas registradas en España, lo cual significa que el control de la Agencia reside en una o más empresas diferentes a la Agencia, ésta/as deberán cumplir, asimismo, con los requisitos establecidos anteriormente y no será, en ningún caso, suficiente que los cumpla una sola de las empresas.
- Este segundo análisis no será necesario en el caso de que la Agencia sea filial de una/as empresa/as acreditada como Agente de Viajes IATA o Compañía Aérea IATA y pueda acreditar que haya tenido dicha condición durante un periodo mínimo de antigüedad de tres (3) años, a contar desde la fecha del análisis.

Si el Agente controlado por una tercera sociedad forma parte de un grupo consolidado en el que esté también integrada una Compañía Aérea IATA, este segundo análisis se realizará al grupo consolidado en su conjunto y no a su matriz individualmente.

Esta última propuesta cumple con el mandato del Consejo Directivo y la Asamblea General de FEAAV, celebrada el pasado día 21 de enero, por lo que la valoración de los Representantes de FEAAV en dicha negociación es positiva, rogándole, no obstante, nos remita el posicionamiento de su Asociación, durante el día de mañana. En caso de no recibir su respuesta, consideraremos que la misma es positiva, es decir, de aceptación de esta última propuesta.

Por último, se adjuntan los documentos relativos a las nuevas solicitudes de acreditación, cambio de propietario y rehabilitación de agencias acreditadas.

Tan pronto se llegue a un consenso sobre estos acuerdos, os lo haremos saber de forma inmediata.

RESOLUCIÓN 850 ACUERDO SUSPENSIÓN DE OPERACIONES DE UNA COMPAÑÍA AÉREA DE BSP.

1.- RAZONES PARA LA SUSPENSIÓN:

Cuando una Compañía Aérea participante en el BSP cesa sus operaciones, debida a razones financieras o de cualquier otra índole, cuando se declara en bancarota o en procesos de reestructuración o faltas en las obligaciones materiales del BSP, perjudicando entonces la operación del BSP, el Director de ISS convocará, de forma inmediata, una reunión del Grupo de Consejo de Clientes Locales (LCAGP), o en caso de urgencia, contactará con sus directores para buscar consejo en el caso de que esa Compañía suspenda operaciones en el BSP.

2.- ACCIÓN INMEDIATA DEL DIRECTOR DEL ISS:

Si el Director del ISS, habiendo consultado al LCAGP, o a sus directores, determina que la aerolínea debería ser suspendida del BSP, inmediatamente:

A) informar a la Compañía y a las demás aerolíneas también.

B) Dará instrucciones a los agentes:

- De suspender, inmediatamente, el uso de la Placa de Identificación de la Aerolínea y en caso de billetes manuales, suspender inmediatamente el uso de su nombre y código numérico.
- Informar de cualquier venta, retribución o cualquier transacción realizada en nombre de la Aerolínea durante el período correspondiente al Centro de Procesos de Datos, como es habitual, pero fijando esas ventas o transacciones directamente con la Compañía.
- Consecuentemente, ajustar la cantidad total a ser remitida al Banco y al finalizar el informe normal de período excluir la cantidad total correspondiente a esa Compañía.
- Informar y establecer a todas las ventas, retribución o transacción se harán en el futuro directamente con la Compañía.

C) Dar instrucciones al Banco de compensación sobre:

- **Para inmediatamente todos las cantidades debidas directamente y las operaciones de pago relacionadas con ventas, retribuciones y otras transacciones realizadas en nombre de la Compañía y esperar más instrucciones del Director del ISS.**

D) Instrucciones al DPC de:

- tomar todas las medidas necesarias para cooperar con el Banco para parar cualquier deuda directa u operación de pago relativa a la subsección inmediatamente anterior.
- Enviar a la Compañía la documentación sobre su facturación que normalmente se le envía para ese período.

3.- MÁS ACCIONES DEL DIRECTOR DEL ISS:

Controlará la situación y tomará más acciones en consulta permanente con el LCAGP y cuando sea conveniente y después de tener consejo legal para responder a las circunstancias individuales. Esto podría incluir, si es necesario, abrir una cuenta para la recolección del dinero debido por la Compañía y que sea administrado y retenido por el Liquidador.

4.- ACCIÓN CUANDO LA AEROLÍNEA NO ESTÁ SUSPENDIDA: CUENTA DE FONDOS Y RETENCIÓN DE FONDOS COMO MEDIDA DE SEGURIDAD.

5.- LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN

Si la Compañía disminuye sus operaciones o terminan los procedimientos de reorganización y continúa a disminuir sus operaciones o subsana sus faltas, e

impugna su suspensión por escrito, el Director de ISS tendrá este tema en el Orden del día de la siguiente reunión del LCAPG o si el tiempo no lo permite, consultará a sus directores para asegurarse de su opinión sobre si y bajo que condiciones, la suspensión será levantada. La aerolínea tendrá la oportunidad de ser oída.

Tales condiciones puede en particular requerir que la Compañía compense al BSP por cualquier pérdida incurrida como resultado de la falta de la aerolínea.

6.- FALTA DE PAGO AL BANCO DE COMPENSACIÓN.

Cuando la Compañía deba dinero al Banco de Compensación por el último período anterior a la falta, o al BSP y es considerada como irrecuperable, el resto de Compañías Aéreas del BSP deberán soportar las pérdidas en proporción a su parte de la cantidad total en el período de referencia.

CONSULTAS IATA.-

Como continuación a nuestra información del día de ayer, relativa a los acuerdos alcanzados con IATA y sus Cías. Aéreas, os adjuntamos respuesta a algunas cuestiones básicas que hemos consultado con dicha entidad.

Es oportuno afirmar que estas negociaciones han sido arduas y laboriosas y se ha conseguido una fórmula más que positiva, teniendo en cuenta que partíamos de un endurecimiento de las condiciones y una total inflexibilidad por parte de las Cías. Aéreas. Esperamos que esta negociación sea beneficiosa para las Agencias de Viajes

Apuntamos seguidamente ejemplos de algunas consultas que hemos recibido en relación con el mail de referencia "APJC.- Revisión Criterios Financieros IATA" y que hemos trasladado a IATA con las correspondientes respuestas que vienen reflejadas en rojo.

"1.- Agencia de Viajes con un resultado de ejercicio negativo, con unos fondos propios por encima del mínimo exigible y que cumpla con el resto de ratios.

Esta agencia podría salvar el resultado negativo mediante una de las siguientes fórmulas?:

Si tiene muchos fondos propios, podrá sacarlos de reservas y hacer una compensación de las pérdidas habidas, siempre respetando el mínimo de fondos propios exigidos?

OK. En este caso el agente debe remitirnos la elevación a público

O puede hacer un ingreso de capital externo por compensación de pérdidas?

OK. En este caso debe enviarnos el acta de junta y el certificado de pago del impuesto

De realizar alguna de estas dos actuaciones, el resultado de la agencia dejaría de ser negativo y en este caso no debería la agencia presentar aval?

OK

2.- Agencia de Viajes, participada por una agencia extranjera, la cual a su vez está participada por una empresa española, que es la que tiene el control efectivo sobre la agencia. En este caso ya que se trata de una agencia participada por otra empresa, al tratarse de una empresa extranjera no se le exigiría (a la extranjera) que cumpla con los requisitos. A la empresa española que tiene el control sobre la agencia tampoco se le exigiría el cumplimiento de los requisitos pues no participa directamente en la agencia española.

Se analizará la española

3.- En caso de que la agencia pertenezca a un grupo de empresas: se tienen en cuenta siempre las cuentas individualizadas (no consolidadas), salvo que la agencia pertenezca a un grupo en el que haya una Cías Aérea miembro de IATA?

Siempre las individualizadas. es más que probable que el párrafo final este:

"Si el Agente controlado por una tercera sociedad forma parte de un grupo consolidado en el que esté también integrada una Compañía Aérea IATA, este segundo análisis se realizará al grupo consolidado en su conjunto y no a su matriz individualmente"

Se quite ya que parece ser que desde GVA comentan que contradice el anterior y que no es necesario. En cualquier caso no estaba en los anteriores criterios ni cambia nada ya actualmente que no afecta a ninguna de vuestras empresas

4.- Cuando se hace referencia a la antigüedad de 3 años, para que una empresa matriz no tenga que ser sometida al análisis, se refiere a que la matriz y filial deben tener una vinculación mínima de 3 años?

No, son tres años de esa empresa como miembro de IATA (Compañía) o Agente IATA"

CONTROLADOS AÉREOS (Huelga)

CONTROLADORES AÉREOS I

A raíz de los lamentables sucesos acaecidos el pasado fin de semana en los Aeropuertos Españoles, la Unión de Agencias de Viajes (UNAV) quiere informar que instará a la FEEAV a demandar por daños patrimoniales y morales a las personas o colectivos que corresponda y subsidiariamente (en su caso) a la Entidad pública que les paga.

Desde este momento, los servicios jurídicos de la UNAV trabajan en determinar el ámbito, el alcance, la cuantía y los tiempos de dicha reclamación, para lo que espera contar con la valiosa colaboración de todas las agencias de viajes.

Queremos agradecer públicamente, la paciencia y la resignación que los consumidores han mostrado en esta “Crisis”, sin precedentes en España, reseñando que las agencias de viajes echarán el resto (una vez más) en la atención al cliente ante una situación absolutamente inesperada y completamente ajena a nuestra voluntad y a nuestros compromisos contractuales.

Independientemente de las declaraciones de los Órganos de Consumo, desde donde, según nuestro respetuoso punto de vista, se invita arbitrariamente a los clientes-consumidores a reclamar contra las agencias “minoristas” solicitando algún tipo de indemnización, recordamos que dichas reclamaciones no corresponderían, contra las agencias de viajes, si se trata de venta de servicios sueltos aéreos en las que actuamos protegidos por el artículo 1 de la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia.

En el caso de venta de viajes combinados, creemos que el “cierre del espacio aéreo y consiguiente decreto de estado de alarma con intervención militar” podría ser un caso de cese de responsabilidad por fuerza mayor o caso fortuito, recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, concretamente en nuestro Libro IV de los Viajes Combinados, en nuestro Código Civil e interpretado, en este sentido, por la actual Jurisprudencia del Tribunal Supremo, al tratarse de un suceso absolutamente imprevisible e insuperable.

Todo ello, siendo plenamente conscientes de las dificultades que implica frente a clientes y proveedores y que la carga de la prueba sería para quién alega la excepción al cumplimiento, es decir, para las agencias.

En el caso de agencias “mayoristas” y respecto a los distintos contratos con proveedores, dada la gravedad del asunto y como ha acontecido, igualmente es defendible el alegato anterior como excepción contractual al cumplimiento de las obligaciones, por lo que podrían resultar no procedentes (jurídicamente

hablando) cargos hoteleros, gastos de flete de chárter o cualquier otro concepto que pretendan imputar a la Agencia Organizadora del viaje.

En todo caso, estamos pendientes de información Oficial del Ministerio de Fomento, Aviación Civil o Aena que os trasladaremos a la mayor brevedad.

CONTROLADORES AÉREOS II

Entrando en diversas consideraciones y en la distinta casuística que se pueda estar generando sobre el particular queremos facilitar la siguiente información:

Este día 15, miércoles, se celebrará una reunión del sector donde se va a tratar, entre otras cuestiones, la posibilidad de encabezar una demanda colectiva, contra quién corresponda, por daños directos y posibles lucro cesantes a las agencias de viajes afectadas por la medida excepcional de cierre del espacio aéreo, decretado por el Ministerio de Fomento y AENA, ante la situación provocada por los Controladores Aéreos.

Por tanto, antes de finalizar esta semana es probable que empecemos a solicitar vuestra valiosa colaboración cómo coadyuvantes en esta reclamación, una vez seamos capaces de sentar, en su caso, las bases del planteamiento y siempre y cuando dicha acción tenga visos y garantías a corto o medio plazo de ser eficaz; todo ello, independientemente de las medidas individuales que adoptéis cada uno de vosotros en función de vuestra autonomía empresarial.

AENA, Ente de capital público 100%, “a día de hoy”, todavía aparece junto con los Controladores como probables responsables del caos creado.

No obstante lo anterior, como ya os avanzábamos el pasado martes, existen unas relaciones contractuales entre los clientes damnificados y las compañías aéreas y lógicamente de aquellos con las distintas agencias de viajes.

No olvidemos que siempre y en todo caso la minorista tiene obligación, tanto por los distintos Decretos que rigen la actividad de las agencias de viajes en cada Comunidad cómo por la propia normativa de viajes combinados, de atender en todo momento, al cliente en dificultades.

En dicho primer comunicado ya indicábamos que en el supuesto de que se tratara de la venta de un servicio suelto aéreo, la agencia estaba protegida por la actual Ley del Contrato de Agencia y por tanto, resultaba congruente redirigir la reclamación del cliente contra la Compañía Aérea, cumpliendo los requisitos exigidos en el actual Reglamento CE Europeo, 261/2004.

Nos consta que en la mayoría de los casos la respuesta de las Compañías Aéreas está siendo consecuyente y positiva.

Si no fuera así, restaría instar al cliente a que presente la reclamación contra la Compañía Aérea en la Dirección General de Aviación Civil sita en el Ministerio de Fomento, cuya dirección consta en la página Web del propio Ministerio. La Compañía Aérea también ha sido víctima de estas circunstancias excepcionales, por lo que, fuera de las obligaciones marcadas en el citado Reglamento, atención, reembolso de billete, transporte alternativo etc. tampoco tiene el deber de indemnizar al pasajero.

Para el caso de que el cliente haya adquirido un paquete turístico y se viaje bajo el ámbito y la protección de la actual Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios Ley 1/2007, Libro IV de los viajes combinados, nos reafirmamos en nuestra primera impresión y seguimos creyendo que no existe responsabilidad a tenor de lo dispuesto en el artículo 162 del citado texto legislativo: “la responsabilidad de organizadores y detallistas cesa cuando los defectos en la ejecución del contrato de viaje combinado, se deben a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida”.

Siendo una opción defendible, tanto comercial como legal, no comparto totalmente el criterio de reembolso automático y preceptivo del 100% del precio del viaje del minorista al cliente, como si se tratara del supuesto previsto en la meritada Ley, de cancelación del viaje antes de la fecha de salida acordada.

Artículo 159. *Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.*

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

Si asumimos esta interpretación legal, quedarían las agencias de viajes como perjudicadas absolutas con un incierto y probablemente largo proceso de reclamación contra los responsables del desastre por delante a través de las plataformas que se instrumenten.

Como defensores de los intereses de la patronal del sector de las agencias de viajes, nuestro parecer es que las circunstancias del “fin de semana de autos” no son las “tipificadas”, valga el símil penal, en este artículo, sino que nos correspondería intentar encuadrarlas en lo previsto en los artículos de cese de responsabilidad una vez iniciado el viaje, que mencionábamos y que se recogen en los artículos 161 y siguientes del mismo texto normativo; partiendo de que siempre hay distintas soluciones en función de cada caso.

De hecho, se estarán dando muchas circunstancias en que la Mayorista devuelve la totalidad del dinero pero en otras, no les estará siendo posible, pues fundamentalmente los Hoteles en destino, cargarán gastos de algunas noches. Nuestra sugerencia, en este momento, pasa por que las minoristas procedan a devolver o al menos a ofrecer, lo más rápido posible, al cliente en función de lo que vayan percibiendo, quedando a criterio del cliente reclamar o no a mayorista y minorista, si elige la vía jurisdiccional ordinaria, es decir, el juzgado de primera instancia.

Por esta vía, el consumidor puede incluir reclamación por daños morales, (sólo los puede conceder un juez) y aunque algunos opinen que se trata de un “instituto” no muy desarrollado en España, hemos tenido desgraciadamente la ocasión de comprobar, últimamente, en el caso de demandas de consumidores, como se empiezan a apreciar sin demasiado rigor, aunque sea en cuantías pequeñas.

Situados en este cruel escenario, correspondería en esta instancia a las agencias probar en su defensa la fuerza mayor justificativa del incumplimiento y por tanto la ausencia de responsabilidad, con las dificultades propias de la tendencia garantista de los juzgados.

Siguiendo con la posición de la Mayorista, ésta deberá solicitar a sus corresponsales y contratadas hoteleras, la devolución del importe íntegro si están pre-pagadas o deberá intentar evitar que le carguen con determinados gastos de alguna noche, pues la fuerza mayor no sólo es argumento válido frente al cliente en función de la Ley de Viajes Combinados, sino que se puede apreciar también en las relaciones contractuales entre empresas, en función de nuestro Código Civil y de la actual Jurisprudencia del Tribunal Supremo “si se trata de empresas españolas”.

También podría ser aplicable con cierto criterio en el ámbito de empresas de la Unión, (receptivos y corresponsales en destino) dada la repercusión internacional del conflicto; recomendamos hacerse con recortes de prensa o páginas web de aquellos primeros días.

De este modo, nos acercaremos a intentar conseguir ese objetivo deseable que es el reembolso íntegro al cliente y evitaremos mayores problemas; se dice fácil pero en la práctica somos conscientes de las enormes dificultades por las que estáis pasando.

Ante este panorama tan confuso y variado, dado que el consumidor realmente tiene identificado el origen del problema, las minoristas pueden optar por informar al cliente de la posibilidad que tienen los consumidores como damnificados directos de interponer reclamaciones extracontractuales contra los verdaderos responsables y cito:

.-Vía Administrativa formulario de reclamación de responsabilidad patrimonial- No moral- a la entidad pública Empresarial AENA en función de la actual Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, más conocida en el argot jurídico cómo "la innombrable" (por su extensión). También es factible presentar esta reclamación como personas jurídicas.

No servirá en un primer momento, pero el plazo de contestación es corto y una vez agotada la vía administrativa, el cliente tiene expedito el camino hacia un foro en principio solvente como son los Juzgados de lo Contencioso Administrativo.

.-Vía Ordinaria contra Controladores Aéreos personas físicas, previa identificación fehaciente de los causantes del problema, y contra sus empleadores, todo ello en función de los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

En todo caso, todos aquellos, daños económicos que, finalmente, como agencias de viajes, tengamos que soportar, son los que deberíamos ser capaces de evaluar, acreditar y acumular en la plataforma sectorial, que al principio de este escrito os comentaba, se piensa crear.

Hacer conclusiones genéricas es difícil y aunque minoristas y mayoristas tenemos puntos evidentes en común en esta crisis, también resulta obvio que pueden surgir conflictos de intereses, por lo que, a todos aquellos que nos habéis trasladado vuestros casos concretos os iremos contestando a la mayor brevedad posible mail a mail.

CONTROLADORES AÉREOS III

Como previamente le habíamos informado, el pasado día 15 de diciembre todas las Asociaciones de Agencias de Viajes y Grupos comerciales nos reunimos para tratar la situación creada tras el paro de los controladores

aéreos los pasados días 3 y 4 de diciembre, y durante la misma se acordó crear una plataforma para defender los derechos de todos nuestros asociados.

En dicha plataforma se han creado dos Comités, uno político que manifieste ante las Autoridades Competentes (Turismo, Consumo, AENA, etc..) las circunstancias que están atravesando las Agencias de Viajes, así como les soliciten medidas y ayudas de carácter extraordinario para el Sector, y otro jurídico que, en primer lugar realice un análisis de la situación, así como emita unas recomendaciones a los asociados, y decida en que línea se va a desarrollar las posibles demandas por responsabilidad.

El pasado jueves se reunieron varios representantes de las Asociaciones de Agencias de Viajes con la Directora General de Consumo, así como se planteó al Ministro de Industria, Turismo y Comercio nuestra problemática coincidiendo con la celebración del Consejo Español de Turismo.

En cuanto al tema jurídico a continuación seguimos con el análisis de la situación, en la que ya en su momento distinguimos dos tipos de supuestos:

CONTRATACION INDIVIDUAL SERVICIO SUELTO DE TRANSPORTE

En este caso el cliente únicamente adquiere el billete de avión por medio de la Agencia de Viaje que solamente figura como intermediaria entre la compañía aérea y el consumidor.

Por tanto, estamos ante una simple intermediación, celebrándose el contrato entre el usuario (consumidor final) y el proveedor (en este caso compañía aérea) por lo que la responsabilidad de la Agencia de Viajes queda sujeta a la relación contractual con la compañía aérea.

Además, en este caso la Agencia de Viajes esta protegida por la actual Ley del Contrato de Agencia y por tanto, lo adecuado es redirigir la reclamación del cliente contra la Compañía Aérea, cumpliendo los requisitos exigidos en el actual Reglamento CE Europeo, 261/2004 (denegación de embarque, cancelación y atrasos).

Nos consta que en la mayoría de los casos la respuesta de las Compañías Aéreas está siendo consecuente y positiva. Si no fuera así, se recomienda instar al cliente a que presente la reclamación contra la Compañía Aérea en la Dirección General de Aviación Civil sita en el Ministerio de Fomento, cuya dirección es Paseo de la Castellana, 67, 5ª planta, MADRID 28071.

CONTRATACION DE VIAJES COMBINADOS

a) Obligación de Reembolso de los importes abonados por los clientes en caso de anulación, cancelación o suspensión del viaje antes del comienzo del mismo.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y

Usuarios y otras leyes complementarias, en su artículo 159 se establece ".....en el supuesto que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

Del artículo anterior y en lo que respecta al **reembolso de las cantidades abonadas o la realización de un viaje combinado de equivalente o superior valor** se derivaría en principio una responsabilidad objetiva de Las Agencias de Viajes.

La regla general debería ser efectivamente la devolución como hemos apuntado en los escritos anteriores. Esto es indiscutible en los casos en que la agencia dispone del importe abonado por el cliente, o en los que los distintos proveedores se han comprometido a la devolución. Y, en lenguaje claro, el que reembolse, se evitará mayores problemas, y si decide o puede hacerlo sería aconsejable cumplir el plazo de 30 días, desde la solicitud por el cliente.

b) Sin embargo, como asesores del sector, no podemos limitarnos a esto y que se aplique necesariamente este artículo en el supuesto del cierre del espacio aéreo del pasado día 3; debemos contemplar situaciones en que el reembolso sea total o parcialmente imposible, independientemente de la voluntad del asociado. Sin ánimo de agotar los supuestos, que pueden ser muy variados, cabe que los proveedores de la agencia se nieguen a la devolución y ésta no disponga de tesorería ni financiación para proceder al reembolso y luego repetir. O que el usuario realice una reclamación mixta, en la que además de la devolución reclame gastos y daños, incluso morales, y no es una hipótesis,

En estos casos, reiterando lo indicado en los escritos anteriores, recordamos a los asociados los elementos de defensa, basados en la situación excepcional y la fuerza mayor justificativa y que dicha circunstancia aunque suele ser aplicada mayoritariamente a favor de los consumidores también está prevista para las empresas.

Como cualquier decisión empresarial que apuesta por la defensa de sus intereses implica riesgos por lo que corresponde asumir que puede haber cierta incertidumbre dependiendo de cada Comunidad; más que con la Administración Turística, según nuestro criterio, con Consumo, en su caso.

En este supuesto, si la mayorista devuelve el dinero, la minorista debería devolver también su comisión, ya que la devolución del dinero vendría fundada por el hecho de que la cancelación del viaje se ha producido por una causa que no le ha sido imputable al mayorista. Esta situación también se derivaría de la propia Ley del Contrato de Agencia por no prestación final del servicio.

C) Obligaciones en caso de viaje ya iniciado como consecuencia de la no prestación de servicios.

Cómo ya hemos recogido en los escritos Cierre de Espacio Aéreo II, las consecuencias de la no prestación de servicios, después de la salida del viaje, debido a que el organizador no suministre o no pueda suministrar una parte importante de los servicios contratados están reguladas en los artículos 161 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Como hemos sostenido, según el mencionado artículo el organizador del viaje, en el supuesto anterior, tiene la obligación de adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el cliente, además de la obligación de reembolso del importe de la diferencia entre las prestaciones contratadas y las efectivamente suministradas.

En el caso que el cliente continúe el viaje se entenderá aceptada tácitamente las modificaciones introducidas en el viaje contratado.

Si las soluciones propuestas no fueren viables, o no fueran aceptadas por el cliente por motivos razonables, el organizador tiene la obligación de facilitar, sin suplemento alguno de precio, el regreso a punto de origen en categoría igual o a destino elegido de común acuerdo.

El artículo 161 mencionado prevé que las obligaciones antes mencionadas recaen sobre el organizador sin perjuicio de la **responsabilidad solidaria consagrada en el artículo 162 de la mencionada Ley, y con independencia del derecho de repetición de estos contra quien sea el causante del incumplimiento o cumplimiento defectuoso en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.**

C) En cuanto a las Posibles indemnizaciones y/o daños y perjuicios a que las mismas pudieran quedar sometidas por cualquiera de los supuestos estudiados en los dos puntos anteriores.

Dichos artículos establecen que **no existirá obligación de indemnizar** cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos **de fuerza mayor**, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Respecto a este apartado entendemos que al tratarse la **ausencia masiva de controladores aéreos, sin anuncio ni convocatoria legal de huelga, ni previo aviso, hecho imprevisible e insuperable que origina el cierre del espacio aéreo y el decreto de “estado de alarma”** y es la causa directa de las suspensiones, cancelaciones o retrasos, de una circunstancia evidentemente ajena las agencias, anormales e imprevisibles, estamos ante un **claro supuesto de fuerza mayor de los regulados en artículo anterior, en el Código Civil y en la Jurisprudencia del Tribunal Supremo y por tanto,**

ninguna responsabilidad por daños y perjuicios es exigible a las Agencias de Viajes.

De la misma manera el artículo 162 de la ya tan mencionada Ley, al estipular la responsabilidad de los organizadores y detallistas, en su punto 2 regula la **indemnización de daños** sufridos por el cliente **por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato** y en relación a esto prevé:

“Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- *Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.*
- *Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.*
- *Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.*

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b, c y d, el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.”

Respecto a la responsabilidad prevista en el artículo 162 es clara y patente su exclusión en el caso que nos ocupa, ya que estaría dentro de tres de los supuestos de cesación de la misma.

Recomendaciones prácticas:

En primer lugar, y para las Agencias de Viajes Minoristas, en caso de que las Mayoristas hayan reintegrado el importe íntegro del viaje, se recomienda devolvérselo al cliente de forma rápida. En caso contrario, esperar a la decisión final de la Mayorista, agotando el plazo de 30 días previsto para realizar los reembolsos.

En los casos de gastos de anulación aplicados por los diferentes proveedores de servicios, les recomendamos remitir un escrito al proveedor en cuestión, rogándoles, en la medida de lo posible, procedan al reembolso. Asimismo, recomendamos dejar constancia escrita de todo para poder preconstituir prueba.

Todas aquellas daños finales, fundamentalmente económicos patrimoniales y objetivos que hayan sufrido las agencias, recomendamos sean recopilados documentalmente para aportar copias en las reclamaciones.

Dicha documentación consistiría en:

Daños materiales inmediatos: gastos de anulación, comisiones y rappeles perdidas, gastos de gestión, gastos extraordinarios de personal, suministros, gastos de recolocación de clientes. Para su correcta acreditación se deberá aportar:

- *facturas de gastos de anulación emitidas por los proveedores*
- *comprobantes de pagos de los gastos*
- *reembolsos que se hayan hecho a los clientes (documentos de saldo y finiquitos y otros documentos justificativos del reembolso realizado)*
- *facturas por gastos de recolocación*
- *contratos con las aerolíneas en relación a la pérdida de comisiones o rappeles*
- *facturas o nóminas en relación al pago de horas extras al personal*
- *facturas de suministros....etc*

Lucro cesante: posibles ventas que no se han realizado como consecuencia de la incertidumbre generada a los pasajeros por esta situación.

CONCLUSION:

Ante la reclamación del importe total del viaje por parte del consumidor las opciones son las siguientes:

1- *Reembolso íntegro del mismo: es una opción segura pero onerosa una vez más para las agencias.*

2- *Imposibilidad del reembolso íntegro del mismo por los motivos que sean. Existen dos posibilidades:*

A) *Reembolso de la mayor cantidad posible. (Posibilidad de dejar la cantidad que no se pueda reembolsar a cuenta de otro viaje).*

B) *No devolución de ninguna cantidad: algo improbable*

En ambos casos, las acciones que podría oponer de contrario el consumidor serían las siguientes

I) *Demanda civil reclamando por diversos conceptos más daños y perjuicios e incluso daños morales.*

II) *Denuncia administrativa turística o de Consumo, dónde hipotéticamente se podría abrir expediente sancionador a la agencia en*

la que se ventilaría la posible imposición de multas, más en vía Consumo, según nuestra opinión, que en Turismo.

Estos son los riesgos que las agencias de viajes deben asumir a la hora de plantearse la no devolución del importe del viaje, sin perjuicio de que en el caso de optar por la no devolución y que el consumidor actuara según los expuesto, la defensa de la agencia de viajes pasaría por la oposición de las argumentaciones recogidas en nuestros diversos comunicados.

Por ultimo y en cuanto a las posibles demandas colectivas a interponer por las Asociaciones o Grupos Comerciales, se plantearon las diversas opciones, quedando pendiente de decidir cual o cuales se van a designar, así como si se hace de forma conjunta o no, de lo que les informaremos a la mayor brevedad posible.

El pasado día 15 de diciembre todas las Asociaciones de Agencias de Viajes y Grupos comerciales nos reunimos para tratar la situación creada tras el paro de los controladores aéreos los pasados días 3 y 4 de diciembre, y durante la misma se acordó crear una plataforma para defender los derechos de todos nuestros asociados.

En dicha plataforma se han creado dos Comités, uno político que manifieste ante las Autoridades Competentes (Turismo, Consumo, AENA, etc..) las circunstancias que están atravesando las Agencias de Viajes, así como les soliciten medidas y ayudas de carácter extraordinario para el Sector, y otro jurídico que, en primer lugar realice un análisis de la situación, así como emita unas recomendaciones a los asociados, y decida en que línea se va a desarrollar las posibles demandas por responsabilidad.

El mismo día 16 de diciembre nos reunimos varios representantes de las Asociaciones de Agencias de Viajes con la Directora General de Consumo, así como planteamos al Ministro de Industria, Turismo y Comercio nuestra problemática coincidiendo con la celebración del Consejo Español de Turismo.

En cuanto al tema jurídico hemos realizado un análisis de la situación que hemos transmitido a nuestros asociados junto con las pautas de actuación, y en cuanto a las posibles demandas colectivas a interponer por las Asociaciones o Grupos Comerciales, se plantearon las diversas opciones existentes, quedando pendiente de decidir cual o cuales se van a designar, así como si se hace de forma conjunta o no, decisión que se tomara sin falta la próxima semana.

Por ultimo, todas las Asociaciones de Agencias de Viajes y Grupos comerciales desean destacar el papel de garante de los derechos del consumidor que ostentan las Agencias de Viajes, frente a cualquier otro tipo de intermediador turístico, ya que en la mayoría de los casos se ha procedido al reembolso de los viajes combinados cancelados con motivo del paro de los controladores aéreos, o por lo menos, han solicitado a los clientes un plazo prudencial para estudiar el tema, atendiéndoles e informándoles en todo momento mientras duro la situación de caos.

CONTROLADORES AÉREOS IV

El pasado día 22 se mantuvo reunión del Consejo Directivo de FEEAV, en la que nuestro Presidente informó de la reunión mantenida el día 15 de Diciembre por todas las Asociaciones de Agencias de Viajes y Grupos comerciales, así como que durante la misma se acordó crear una plataforma para defender los derechos de todos sus asociados.

En esta línea, D. Rafael Gallego informó de las reuniones mantenidas el día 16 de diciembre la Directora General del Instituto Nacional de Consumo, y la de CONESTUR, remarcando en cuanto a la primera, la actitud positiva de la directora del INC, quien señaló que en estas circunstancias consideran a la Agencia de Viajes, no como el problema, sino como la solución por la garantía de reembolso que tiene frente al consumidor, así como manifestó al Presidente su flexibilidad en cuanto a iniciar el computo del plazo de los 30 días en los que se debe reembolsar al pasajero desde que este interpone la reclamación, no desde que se produjeron las causas de las cancelaciones (contados de fecha a fecha).

Asimismo, se puso a disposición de las Asociaciones de Agencias de viajes para intermediar con aquellos proveedores que no hayan querido reembolsar a las Agencias de Viajes servicios turísticos incluidos en un viaje combinado, instándoles a que procedan a realizar dichos reembolsos, recordándoles lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ofreciéndose el Presidente de FEEAV a ejercer de intermediador, es decir, a comunicar este hecho a nuestros asociados para que nos trasladen sus casos e informar el INC para que les recuerde sus obligaciones con los consumidores, incluso

para proveedores extranjeros que están obligados por la Directiva de Viajes Combinados, por lo que si alguna de sus Agencias Asociadas se ha encontrado con un caso de estos, le ruego nos lo transmita para poder trasladarlo al INC.

Por último, manifestó que el seguimiento de todas estas reclamaciones lo harán las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma, no las de Consumo, lo que es bastante beneficioso para las Agencias de Viajes.

También se informó al Consejo que se han solicitado reuniones a D. Juan Ignacio Lema Devesa, Presidente de AENA y a D. Juan Carlos Burgue, de ALA.

En cuanto a la posible demanda colectiva a interponer por las Asociaciones o Grupos Comerciales, se plantearon las diversas opciones existentes, designando FEEAV al Despacho de Abogados FUSTER &PARAMO, así como se acordó solicitar a CEAVYT que se sume a esta iniciativa, dada la importancia del tema.

Las condiciones económicas de este despacho para cada Agencia que se adhiera a la demanda son las siguientes:

- Se le cobrará según los honorarios recomendados por el Colegio de Abogados de Madrid, sobre la base de la cuantía por ella reclamada, con un descuento del 30% y con dos condiciones adicionales:

* El máximo a facturar a cada Agencia por la dirección letrada del procedimiento en primera instancia será el 7% de la cuantía que reclame.

* La Agencia realizará una provisión de fondos inicial que en todo caso será el importe mínimo de honorarios a devengarse, que será diferente para Agencias Asociadas o no Asociadas.

La vía jurídica que plantean es, por un lado, que FEEAV se persone en el procedimiento penal ante la Audiencia Nacional, a efectos de tener la mayor información posible, y por otro lado, que inicie una acción declarativa de responsabilidad por la vía Civil contra AENA, y subsidiariamente contra el Ministerio de Fomento, acción a la que se unirían las diferentes agencias de viajes reclamando el daño que particularmente a cada una se haya producido con objeto de obtener la efectiva condena a pagar los daños que se acrediten.

El día 5 de enero se fijarán las condiciones finales, así como nos trasladarán el procedimiento a seguir tanto por FEEAV, como por las propias Agencias de Viajes, procedimiento que les remitiré de forma inmediata.

Por todo lo anterior, rogamos a aquellas Agencias de Viajes interesadas en sumarse a esta demanda que no nos hayan remitido ya sus estimaciones, las remitan a la mayor brevedad posible a la Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes sita en la Avenida de Bonn 23 1ºD -28028 Madrid.

CONTROLADORES AÉREOS V

Como continuación a nuestra información del pasado día 29 de diciembre le adjuntamos propuesta final del Despacho para la interposición de la demanda colectiva escogido por la FEEAV, la demora en el tiempo, ha sido fundamentalmente al objeto de ayudar a renegociar las condiciones iniciales del despacho, que ahora son según el siguiente detalle:

- 100€ como provisión de fondos inicial, que en todo caso será el importe mínimo de honorarios a devengarse para Agencias Asociadas y de 200€ para no Asociadas.

- 0,5% de la cantidad reclamada por cada Agencia de Viajes en el momento de interposición de la demanda, descontando los 100€/200€ recibidos como pago a cuenta de dicho importe.

- Finalmente, si el resultado de la reclamación judicial o extrajudicial es total o parcialmente favorable, el 5% de la cantidad reconocida como indemnización a la Agencia de Viajes, del que se descontaran los importes recibidos anteriormente. Para las Agencias no asociadas el 7% de dicha cantidad.

A estas cantidades se aplicarán el IVA y las retenciones vigentes en cada momento.

En cuanto al contenido de la propuesta del bufete, les informo que una de las primeras opciones que contempla sería interponer una acción civil en los Juzgados de Primera Instancia de Madrid mediante la pertinente demanda de Juicio Ordinario en la que actuarían como demandantes la FEA AV, aquellas Asociaciones territoriales que así lo desearan y las Agencias de Viajes que deseen adherirse, cuyo fin sería la declaración de responsabilidad de AENA respecto a los daños y perjuicios causados a las Agencias de Viajes, su obligación de indemnizarlos y la condena al pago a cada una de las agencias que se adhieran del importe que corresponda por daños y perjuicios. Previa y simultáneamente a estos pasos se instruirían en el procedimiento Penal abierto hasta la fecha.

Para ello, se han tomado los siguientes pasos:

- I) Se ha creado una Oficina de Reclamaciones que recibirá, clasificará y estructurará la documentación aportada por las Agencias de Viajes.
- II) Se ha establecido un procedimiento estándar de valoración y acreditación de los daños y perjuicios que en unos días transmitiremos a las Agencias de Viajes, y se facilitarán formularios modelo, así como una cuenta de correo electrónico a la que remitir dichos formularios debidamente cumplimentados y copia de la documentación soporte de la reclamación y una dirección de correo a la que enviar los originales de dicha documentación.
- III) De manera coetánea a lo anterior, será necesario que las Agencias de Viajes que se unan a la reclamación judicial, otorguen poder para pleitos ante notario, a favor de los abogados y procuradores que llevaran el caso, a fin de acreditar la representatividad en el procedimiento judicial que se inicie. Para ello, dado el número de agencias implicadas, se coordinarán los sistemas de adhesión oportunos, con objeto de facilitar y economizar.

- IV) *Una vez que dicha documentación se haya canalizado a través de la precitada Oficina de Reclamaciones, el despacho de abogados revisará los efectos o complementos que deban realizarse sobre dicha documentación, en orden a fundamentar la demanda futura a interponer ante los Tribunales civiles.*

En unos días FEAAV facilitará el procedimiento a seguir por aquellas Agencias de Viajes interesadas en este asunto.

CONTROLADORES AÉREOS VI

Como continuación a la información del pasado día 17 de enero de 2011, os remitimos la dirección de correo electrónico a través de la cual se canalizará la información de la oficina de reclamaciones contra AENA, que es la siguiente: reclamacionaena@fusterpartners.es.

Además, informamos que la persona de contacto del despacho de abogados Fuster&Paramo es:

*Ana Pérez Páramo
Tel.: 917819637
Fax. 915753682*

Así mismo, os adjuntamos el formulario de evaluación de daños y perjuicios ocasionados a las Agencias de Viajes durante los días 3 y 4 de diciembre de 2010 en formato excel, que como veras consta de dos pestañas, una con hoja de valoración y otra con documentación acreditativa a aportar por las agencias. En cuanto a la documentación, en la medida de lo posible conviene mandarla por expedientes (clientes), pudiendo ser la forma idónea de archivo la de subcarpetas.

Aquellas Agencias de Viajes que deseen adherirse deberán remitir esta información al correo reclamacionaena@fusterpartners.es, a la mayor brevedad posible, para que el despacho de abogados revise los defectos o complementos que deban realizarse sobre dicha documentación, en orden a fundamentar la demanda futura a interponer ante los Tribunales civiles.

Por último, en breve os informaremos del procedimiento para que las Agencias de Viajes que estén interesadas puedan otorgar poder para pleitos ante un notario de su localidad, a favor de los abogados y procuradores que llevaran el caso, a fin de acreditar la representatividad en el procedimiento judicial que se inicie.

**Asunto:
MODIFICACION DE LA ORDEN DE
CONCESIÓN DE SUBVENCIONES
PARA ACCIONES FORMATIVAS CON
COMPROMISO DE CONTRATACIÓN**

El B.O.C.M de 12 de febrero de 2010 se publica la **Orden 4011/2009, de 30 de diciembre**, por la que se **modifica** a la Orden 1190/2009, de 11 de Mayo (Circular nº 20 de 10 de junio de 2009), **que regula el procedimiento de concesión directa de las subvenciones a empresas, sus asociaciones u otras entidades para la financiación de las acciones formativas con compromiso de contratación dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados, en el ámbito de la gestión de la Comunidad de Madrid.**

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urllordenpdf&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=CM Orden BOCM&blobwhere=1142557580886&ssbinary=true>

1. Se adiciona un apartado 4 al artículo 5:

“Las empresas, asociaciones y otras entidades solicitantes deberán acreditar haber realizado el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, con carácter previo al cobro de la subvención.”

2. Se modifica el apartado 4 del artículo 7 y se adiciona un nuevo párrafo:

“Las solicitudes se formalizaran en el Anexo I y podrán presentarse en el Registro del Servicio Regional de Empleo.

El solicitante deberá declarar el cumplimiento de los requisitos incluidos en el artículo 13 de la Ley General de Subvenciones, la realización del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y a la concurrencia de otras subvenciones.”

3. Se modifica el apartado 5 del artículo 7:

*“Para presentar la solicitud por Internet, es necesario disponer de uno de los **Certificados Electrónicos** reconocidos por la Comunidad de Madrid. La documentación requerida puede anexarse o autorizar a la Administración para su consulta.*

*Podrán aportarse documentos durante la tramitación del expediente, a través de la opción **“Aportación de documentos”** del portal de Administración Electrónica de www.madrid.org*

4. Se modifica el apartado 6 del artículo 7:

*“Junto a la solicitud se deberá presentar bastanteo del **poder del representante** de la entidad para solicitar ayudas y subvenciones públicas”.*

5. Se adiciona un segundo párrafo al artículo 8:

“Conforme a lo establecido en el artículo 8.f, queda exceptuado de la anterior previsión el supuesto en el que no se efectuó la declaración de haber realizado el Plan de Previsión de Riesgos Laborales, cuya acreditación podrá acreditarse posteriormente, pero siempre antes al cobro de la subvención”

6. Se *sustituye el modelo de solicitud Anexo I, por el que acompaña la siguiente Orden*”

Entró en vigor el día 13 de febrero de 2010. Tienen la Orden a su disposición en la siguiente dirección de Internet:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urlordenpdf&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=CM Orden BOCM&blobwhere=1142581809462&ssbinary=true>

*Asimismo, les recordamos que en el **B.O.E de 18 de Marzo de 2008 fue publicada la Orden TAS 718/2008, de 7 de Marzo, (Ver Circular FORMACIÓN Nº 7 de 14 de abril 2008)**, donde se desarrolla la normativa con respecto a la formación de oferta, y que establece en su artículo 21 que las acciones formativas con compromiso de contratación tendrán la obligación de contratar al menos al 60 por 100 de los trabajadores formados, y en todo caso, con una duración no inferior a 6 meses, siendo la contratación preferentemente de carácter indefinido.*

Asunto:
CALENDARIO DE IMPUESTOS
MES DE JULIO

La presente Circular tiene como objeto informarle de las principales obligaciones de carácter tributario que pudieran afectarle, relativas al mes de julio.

PERÍODO VOLUNTARIO DE PAGO DE DEUDAS TRIBUTARIAS

Los plazos de pago en período voluntario de las deudas tributarias resultantes de liquidaciones practicadas por la Administración, son los siguientes:

- Liquidaciones notificadas entre los días 16 y 31 de mayo, se podrán ingresar hasta el **5 de julio**.
- Liquidaciones notificadas entre los días 1 y 15 de junio, se podrán ingresar hasta el **20 de julio**.
- Liquidaciones que se hayan notificado entre los días 16 y 30 de junio, se podrán ingresar hasta el **5 de agosto**.

PRESENTACION DE DECLARACIONES

• **I.R.P.F. Y SOCIEDADES**

El próximo 20 de julio finaliza el plazo para efectuar la declaración e ingreso de:

- Retenciones e ingresos a cuenta practicados en el segundo trimestre de 2010.
- Retenciones e ingresos a cuenta efectuados durante el mes de junio del año 2010, en el caso de grandes empresas, es decir, aquellas que su volumen de ventas haya sido superior a 6.010.121,04 euros durante el año 2009.

• **I.R.P.F.**

*Los contribuyentes acogidos tanto al régimen de estimación directa como al de estimación objetiva, deberán presentar declaración-liquidación del pago fraccionado correspondiente a los rendimientos netos del segundo trimestre del año 2010. El plazo finalizará el **20 de julio**.*

- **IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES**

Declaración anual 2009

Las sociedades deberán presentar su autoliquidación por el Impuesto sobre Sociedades en el plazo de los 25 días naturales siguientes a los 6 meses posteriores a la conclusión del período impositivo. En el caso de que el período impositivo coincida con el año natural, el plazo finalizará el **26 de julio** (el 25 de julio es domingo). En el supuesto de declaraciones con resultado a ingresar en las que se utilice como forma de pago la domiciliación bancaria, el plazo finalizará el 21 de julio (inclusive).

Los modelos de declaración son los aprobados por la Orden EHA/1338/2010, de 13 de mayo, de la que dimos información en la circular FISCAL Nº 17 (7.6.2010).

- **IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

Entre los días 1 y 20 de julio transcurre el plazo durante el cual deberán presentar declaración del impuesto correspondiente a:

- **mes de junio 2010**, en el caso de sujetos pasivos acogidos al régimen general, cuyo **período de liquidación coincida con el mes natural** (en términos generales, quienes hayan solicitado la devolución mensual del I.V.A. y las grandes empresas, es decir, aquellas empresas cuyo volumen de operaciones ha excedido de 6.010.121,04 euros el ejercicio anterior). El modelo de declaración es el 303. Asimismo, se deberá presentar **declaración informativa de operaciones incluidas en los libros registro del I.V.A.** (modelo 340).
- **segundo trimestre de 2010**, en los casos de sujetos pasivos acogidos al:
 - régimen simplificado (modelo 310).
 - régimen general y simplificado (modelo 370).
 - régimen general que no soliciten la devolución mensual del I.V.A. (modelo 303).
 - régimen especial de recargo de equivalencia que hayan realizado devoluciones a exportadores en régimen de viajeros, para solicitar el reintegro del importe de las cuotas que hayan sido objeto de devolución (modelo 308).
- **declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias** (modelo 349).

Asunto:
**CALENDARIO DE IMPUESTOS
DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE**

La presente Circular tiene por objeto informarle del conjunto de obligaciones de carácter tributario que pudieran afectarle.

PERÍODO VOLUNTARIO DE PAGO DE DEUDAS TRIBUTARIAS

Los plazos de pago en período voluntario de las deudas tributarias resultantes de liquidaciones practicadas por la Administración, son los siguientes (para los meses de agosto y septiembre):

- Liquidaciones que se hayan notificado entre los días 16 y 30 de junio, se podrán ingresar hasta el 5 de agosto.
- Liquidaciones notificadas entre los días 1 y 15 de julio, se podrán ingresar hasta el 20 de agosto.
- Liquidaciones notificadas entre los días 16 y 31 de julio, se podrán ingresar hasta el 6 de septiembre (el día 5 de septiembre es domingo).
- Liquidaciones notificadas entre los días 1 y 15 de agosto, se podrán ingresar hasta el 20 de septiembre.
- Liquidaciones que se hayan notificado entre los días 16 y 31 de agosto, se podrán ingresar hasta el 5 de octubre.

I.R.P.F. Y SOCIEDADES

Retenciones e ingresos a cuenta de grandes empresas.

Las empresas con un volumen de operaciones superior a 6.010.121,04 euros durante el año 2009 podrán presentar durante todo el mes de agosto y hasta el 20 de septiembre, la declaración e ingreso de las retenciones e ingresos a cuenta efectuadas en los meses de julio y agosto.

IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

Las sociedades deberán presentar su autoliquidación por el Impuesto sobre Sociedades en el plazo de los **25 días naturales siguientes a los 6 meses posteriores a la conclusión del período impositivo.**

I.V.A.

Durante el mes de agosto y hasta el 20 de septiembre transcurre el plazo durante el cual se podrá presentar declaración del impuesto correspondiente a:

- **meses de julio y agosto de 2010**, en el caso de sujetos pasivos acogidos al régimen general, cuyo período de liquidación coincida con el mes natural (en términos generales, quienes hayan solicitado la devolución mensual del I.V.A. y las grandes empresas, es decir, aquellas empresas cuyo volumen de operaciones ha excedido de 6.010.121,04 euros el ejercicio anterior). El modelo de declaración es el 303.

- **declaración informativa de operaciones incluidas en los libros registro del I.V.A.**, correspondientes a julio y agosto. El modelo de declaración es el 340.

- **Declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias**, correspondientes a julio y agosto. El modelo de declaración es el 349.

IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

El plazo de ingreso en período voluntario de las cuotas provinciales y nacionales del Impuesto sobre Actividades Económicas, correspondientes al año 2010, **se iniciará el próximo 15 de septiembre y finalizará el 22 de noviembre**, tal y como le informamos en la circular FISCAL Nº 21 (15.7.2010).

Asunto:
CONVENIO FINANCIERO ENTRE
AVALMADRID-ICO-CERSA
(Financiación preferente de
inversiones y capital circulante)

Avalmadrid, Sociedad de Garantía Recíproca adscrita a la Comunidad de Madrid, firmó el pasado 23 de julio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la Compañía Española de Reafianzamiento (CERSA), un Convenio que permitirá a las pymes madrileñas financiar operaciones (proyectos de inversión y capital circulante) por importe de entre 200.000 y 600.000 euros, ampliando de este modo el importe máximo financiable a través de la línea ICODirecto, de la que dimos información en la circular FINANCIACIÓN Nº 32 (6.7.2010).

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Beneficiarios: Autónomos y Pymes de la Comunidad de Madrid.

-Operaciones Financiables - Proyectos de inversión y capital circulante (liquidez)

Importe de financiación: Hasta el 100% del proyecto de inversión (incluido IVA o impuestos similares indirectos) o de las necesidades de liquidez.

Plazo de ejecución de la Inversión:

La inversión a financiar no podrá tener una antigüedad superior a un año y deberá ejecutarse en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de firma de financiación.

Importe máximo por Cliente: Hasta 600.000 Euros.

Plazo de amortización y carencia: Liquidez: 3 años, incluido 1 de carencia. Inversión: 7 años, incluidos 2 años de carencia de principal.

Modalidad de financiación.

Liquidez: Préstamo

Inversión: préstamo o leasing.

Tipo de Interés: Euribor 6M + 2,5%.

Comisión de apertura al Cliente: ICO aplicará al cliente una comisión de 0,5%

Coste Avalmadrid y Cuota Social: 1% en concepto de coste de aval anual por saldo vivo. Hasta 4% de cuota social mutualista.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD

El procedimiento de solicitud del producto se iniciará a través de la herramienta informática del Facilitador Financiero, al que se accede a través de la siguiente página web: www.facilitadorfinanciero.es. El ICO realizará un primer análisis de la operación a financiar y, una vez aprobada, la remitirá a Avalmadrid, que procederá a estudiarla y, en su caso, la ratificará.

La operación, avalada al 100% por Avalmadrid, será formalizada a cargo de la Línea ICO-SGR, que el ICO ha abierto con más de cuarenta entidades de crédito con las que actualmente trabaja Avalmadrid. Por su parte, el ICO avalará a Avalmadrid, a través de CERSA, el 50% del riesgo de las operaciones.

*Para ampliar esta información, puede dirigirse a Avalmadrid (Tif.:91 577 72 70
Página web:www.avalmadrid.es).*

Asunto:
Huelga General
Decreto Servicios
Mínimos
Comunidad de Madrid

La Confederación Sindical de Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores han notificado conjuntamente a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid la convocatoria de una huelga general en toda España desde las cero horas a las veinticuatro horas del 29 de Septiembre de 2010.

En el caso de los trabajadores cuya jornada laboral continuada tenga inicio el día inmediatamente anterior al de la convocatoria de huelga para finalizar en ésta, o cuyo inicio esté situado en este último para finalizar en el inmediatamente posterior, la jornada de huelga coincidirá con su jornada laboral.

Por ello, B.O.C.M de 27 de Septiembre de 2010, publica el Decreto 68/2010, de 23 de Septiembre, del Consejo de Gobierno, donde se fijan los servicios mínimos con ocasión de la huelga para el día 29 de Septiembre de 2010.

*En el Decreto se incluyen los **servicios mínimos** que deben garantizarse en los sectores que se consideran prestan servicios esenciales en la Comunidad de Madrid, cuya gestión corresponde a ésta, con independencia de que dichos servicios se presten por el servicio público o desde el sector privado.*

*Las empresas privadas que presten servicios esenciales y cuyos mínimos se fijan en el Anexo de este Decreto, **deberán adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los servicios mínimos de acuerdo con la legalidad vigente.** En particular, requerirán a la mayor brevedad, de modo individual y fehaciente, a todos los trabajadores que designen para cubrir los servicios mínimos previstos, **cuyo incumplimiento llevará aparejadas las responsabilidades previstas en el ordenamiento jurídico.***

El artículo 5º del Decreto, establece que si en el proceso de negociación que se pueda llevar a cabo en cada uno de los sectores afectados, se llegara a un acuerdo que no coincidiera con los servicios mínimos fijados en el Decreto, se aplicará lo dispuesto en éste, siempre que los fijados en tales sectores estén por debajo de los previstos en el mismo.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, como autoridad gubernativa competente, ha acordado establecer los servicios mínimos con los que se han de garantizar los servicios esenciales en la región.

1º SERVICIOS MÍNIMOS COMUNES.

Se han fijado mínimos relativos a servicios informáticos en nivel suficiente para garantizar el funcionamiento correcto de las comunicaciones y bases de datos durante y después del día de la huelga.

2º ACTIVIDADES JUDICIALES.

Se han fijado unos servicios mínimos similares a la prestación del servicio durante domingos y festivos.

3º ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

Los servicios mínimos se fijan primero, para garantizar el acceso al centro por parte de los padres que tienen hijos menores de edad.

Segundo, para garantizar el derecho a trabajar del personal del centro educativo.

Tercero, para garantizar la seguridad, integridad física, movilidad, transporte, higiene o manutención de aquellos alumnos que por su edad, (menores de tres años), por ser alumnos con necesidades educativas especiales, o por residir en centros educativos deban ser protegidos.

Se garantizarán los mismos servicios mínimos en los centros públicos a los que hace referencia el Anexo del Decreto, cuando estos sean prestados por el sector privado.

Igualmente, y en la medida que afecta también, al derecho a la educación, en los centros docentes no universitarios públicos, dependientes de otras Administraciones o de gestión indirecta, y concertados, los servicios mínimos se mantendrán en los mismos niveles que los establecidos en los centros docentes no universitarios públicos adscritos a la Consejería de Educación que los indicados en el Anexo del Decreto.

Ver en el Anexo, apartado específico “Servicios esenciales prestados por el Sector Privado”.

4º SERVICIOS SANITARIOS.

En los centros no hospitalarios se han fijado unos servicios mínimos dirigidos exclusivamente a garantizar la atención urgente en el centro sanitario como en el domicilio del paciente, manteniéndose por lo tanto, la equivalencia con los servicios prestados en domingos y/o festivos.

Respecto a los centros hospitalarios se ha establecido con carácter general la fijación de unos servicios mínimos que se corresponden con el personal que presta servicios domingos y/o festivos, para atender todas las actividades hospitalarias urgentes.

Asimismo, se ha incluido la necesidad de establecer servicios mínimos en determinados servicios y unidades, como diálisis, urgencias, reanimación, cuidados críticos, oncología, anatomía patológica, determinadas intervenciones quirúrgicas como se especifica en el Anexo del Decreto, que garantizan las asistencia sanitaria programada a pacientes afectados, por determinadas patologías críticas o especialmente graves.

En relación a este cuarto punto, se establecen en el Decreto también servicios mínimos en los Servicios Oficiales Veterinarios, en las Inspecciones Sanitarias, en el Servicio de Sanidad Mortuorio, el Servicio Madrileño de la Salud y en la Agencia Antidroga.

Ver en el Anexo, apartado específico “Servicios esenciales prestados por el Sector Privado”.

5º PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS.

Se establecen servicios mínimos específicos en este ámbito.

6º TRANSPORTES.

El Decreto establece el 50 por 100 como nivel de los servicios mínimos en los horarios punta.

En el resto de las horas del día, se fija un 20 por 100 de conformidad con la propuesta de servicios mínimos formulada por las Centrales Sindicales convocantes del paro.

Ver en el Anexo, apartado específico “Servicios esenciales prestados por el Sector Privado”.

7º ACTIVIDADES DE CARÁCTER ASISTENCIAL.

Los servicios mínimos fijados son equivalentes a las jornadas coincidentes con domingos y/o festivos, para garantizar a las personas residentes en estos centros, o usuarios de estos servicios una atención adecuada, máxime cuando han de dar respuesta inmediata a las diferentes situaciones de emergencia social.

Ver en el Anexo, apartado específico “Servicios esenciales prestados por el Sector Privado”.

8º OTROS SERVICIOS ESENCIALES.

Servicios prestados por empresas de restauración social y de limpieza de edificios.- En relación con los servicios de manutención se ha considerado que los servicios mínimos a prestar en centros sanitarios, asistenciales, residencias, clínicas y hospitales; residencias de la tercera edad, geriátricos, discapacitados, centros de día, centros asistenciales en general, albergues, etc. tienen que ser equivalentes a los prestados en Domingos y/o festivos.

En relación a los Centros educativos, en los servicios a prestar por empresas de restauración, se describe el número y personal que deben cubrir los servicios mínimos.

En relación con la limpieza de edificios, se han fijado servicios en los centros sanitarios, asistenciales, y hospitales, dependiendo del riesgo para la salud. Estos serán de entre un 80 y un 50 por 100, en función del lugar donde deba realizarse la limpieza.

En el **Anexo del Decreto** se relacionan completamente los servicios mínimos comentados que se prestarán por la Administración Pública, sus centros y dependencias, que se consideran esenciales, y relacionados con estos, **los que se prestan desde el sector privado.**

El Decreto entra en vigor el mismo día de su publicación en el B.O.C.M.

Pueden disponer del texto íntegro del Decreto en la siguiente dirección de Internet:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urlordenpdf&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=CM Orden BOCM&blobwhere=1142613268313&ssbinary=true>

Para cualquier aclaración o más información estamos a su disposición en el Departamento de Asuntos Laborales.

Asunto:
CALENDARIO DE IMPUESTOS
MES DE OCTUBRE

La presente circular tiene como objeto informarle de las principales obligaciones de carácter tributario que pudieran afectarle, relativas al mes de octubre.

PERÍODO VOLUNTARIO DE PAGO DE DEUDAS TRIBUTARIAS

Los plazos de pago en período voluntario de las deudas tributarias resultantes de liquidaciones practicadas por la Administración, son los siguientes:

- Liquidaciones notificadas entre los días 16 y 31 de agosto, se podrán ingresar hasta el **5 de octubre**.
- Liquidaciones notificadas entre los días 1 y 15 de septiembre, se podrán ingresar hasta el **20 de octubre**.
- Liquidaciones que se hayan notificado entre los días 16 y 30 de septiembre, se podrán ingresar hasta el **5 de noviembre**.

PRESENTACION DE DECLARACIONES Y PAGO DE IMPUESTOS

• **I.R.P.F. E IMPUESTO DE SOCIEDADES**

Las sociedades, empresarios y profesionales tienen de plazo hasta el próximo **20 de octubre** para presentar declaración y efectuar el ingreso de:

- Retenciones e ingresos a cuenta efectuados en el tercer trimestre del año 2010.
- Retenciones e ingresos a cuenta efectuados durante el mes de septiembre de 2010, en el caso de que el volumen de ventas durante el año 2009 haya sido superior a 6.010.121,04 euros.
- Pago fraccionado.

• **IMPUESTO DE SOCIEDADES**

Las sociedades presentarán su autoliquidación por el Impuesto sobre Sociedades en el plazo de los **25 días naturales siguientes a los 6 meses posteriores a la conclusión del período impositivo**.

• **IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

Entre los días 1 y 20 de octubre transcurre el plazo durante el cual deberán presentar declaración del impuesto correspondiente a:

- **mes de septiembre de 2010**, en el caso de sujetos pasivos acogidos al régimen general, cuyo **período de liquidación coincide con el mes natural** (en términos generales, quienes hayan solicitado la devolución mensual del I.V.A. y las grandes empresas, es decir, aquellas empresas cuyo volumen de operaciones ha excedido de 6.010.121,04 euros el ejercicio anterior). El modelo de declaración es el 303.
- **tercer trimestre de 2010**, en los casos de sujetos pasivos acogidos al:
 - régimen simplificado (modelo 310).
 - régimen general y simplificado (modelo 370).
 - régimen general que no soliciten la devolución mensual del I.V.A (modelo 303).
 - régimen especial de recargo de equivalencia que hayan realizado devoluciones a exportadores en régimen de viajeros, para solicitar el reintegro del importe de las cuotas que hayan sido objeto de devolución (modelo 308).

Asimismo, el próximo **20 de octubre** finaliza el plazo para presentar:

- **declaración informativa de operaciones incluidas en los libros registro del I.V.A.** (modelo 340).
- **declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias** (modelo 349).
- **OTROS TRIBUTOS**

Desde el 1 de octubre hasta el 30 de noviembre de 2010, ambos inclusive, transcurre el plazo en el **Municipio de Madrid** para efectuar el pago, en período voluntario, de los siguientes impuestos:

- **Impuesto sobre actividades económicas.**
- **Impuesto sobre bienes inmuebles.**
- **Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos** (tasa de basuras).

Por otra parte, le recordamos que el **plazo de ingreso** en período voluntario del Impuesto sobre actividades económicas, cuando se trate de las **cuotas nacionales y provinciales del impuesto**, transcurre **entre el 15 de septiembre y el 22 de noviembre de 2010**, ambos inclusive, tal y como le informamos en la circular FISCAL N° 21 (15.7.2010).

- **CUENTA CORRIENTE TRIBUTARIA**

Durante todo el mes de octubre y hasta el 2 de noviembre transcurre el plazo para solicitar la inclusión en el sistema de cuenta corriente tributaria, para el año 2011.

**Asunto
Información Sistema
Red Directo**

La Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social nos ha informado de una próxima modificación normativa que tendrá lugar próximamente y supondrá los siguientes cambios:

A partir del 1 de enero de 2011 será obligatoria la comunicación telemática de datos de cotización y afiliación para todas las empresas del Régimen General, cualquiera que sea el número de trabajadores.

Para el resto de Regímenes que utilizan el Sistema RED (Régimen Especial Agrario cuenta ajena y Régimen Especial del Mar), se establecerá la obligación para las empresas que tengan 10 o más trabajadores.

Las empresas de hasta 15 trabajadores podrán utilizar el Sistema RED Directo (comunicación on-line de datos sin exigencia de programa de nóminas).

Para las empresas de más de 15 trabajadores será necesario utilizar el Sistema RED que exige programa de nóminas.

Además será obligatoria la utilización de alguna de las modalidades de pago disponibles en Sistema RED: cargo en cuenta o pago electrónico, sin que se pueda hacer el ingreso de cuotas con el TC1 tradicional.

Le adjuntamos díptico que nos ha remitido la Tesorería General de la Seguridad Social sobre el SISTEMA RED DIRECTO.

En el momento que sea publicada la modificación normativa en cuestión, les informaremos puntualmente.

Desde el Departamento de Asuntos Laborales estamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

**INFORMACIÓN PÚBLICA: RD
RETENCIONES**

Proyecto de Real Decreto XX/2010, de XX de XX, por el que se modifican los Reglamentos de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas, sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Valor Añadido y el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, en materia de rentas en especie, deducción por inversión en vivienda, pagos a cuenta y obligaciones formales”, que nos ha remitido CEOE y que está en trámite de información pública.

*El plazo para realizar alegaciones es extraordinariamente corto (7 días hábiles, desde el pasado viernes), por lo que, cualquier observación que quisieras realizar, la remitieras al Departamento de Asuntos Económicos de CEIM economia@ceim.es como muy tarde, el próximo **viernes 5 de noviembre**, para que se la puedan trasladar a CEOE.*

FITUR

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2010 que, desde este momento, ponemos a vuestra disposición, cuyos datos son los siguientes, y plano con su ubicación exacta.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B27



**Situación del Stand 10.B27
Pabellón 10**

Mapa de FITUR 2010

FITUR: RESULTADOS DE LA FERIA 2010

CIFRAS DE PARTICIPACIÓN

	FITUR 2010
SUPEFICIE DE EXPOSICIÓN	
Bruta (en m2)	150.000
Neta (en m2)	75.923
EMPRESAS EXPOSITORAS (titulares + coexpositores)	10.966
TITULARES DE STAND	653
PAÍSES/REGIONES PARTICIPANTES	166
PROFESIONALES PARTICIPANTES	124.644
VISITANTES PROFESIONALES	60.568
EXPOSITORES (pases leídos)	64.076
PÚBLICO NO PROFESIONAL	87.074
TOTAL DE PARTICIPANTES	211.718
PERIODISTAS	
Periodistas acreditados (pases utilizados):	7.352
Nº de medios	3.687
Nº de países de procedencia de los periodistas	56

OTRA INFORMACIÓN ASOCIATIVA

AIR COMET

Ante las diferentes consultas realizadas sobre qué se debe hacer con las cantidades percibidas por las Agencias de Viajes por las ventas de Air Comet correspondientes al período del 1 al 23 de diciembre de 2009 (no liquidadas a la Compañía Aérea), en el supuesto que estas operaciones respondan a billetes sueltos, nos permitimos reiterar que, dentro de un tratamiento estrictamente legal, las Agencias de Viajes han intervenido en ellas en calidad de meros Agentes intermediarios, en nombre y por cuenta de la Compañía, propietaria de esas cantidades.

Por ello, no cabe exigir responsabilidad alguna a la Agencia de Viajes, por no asumir, salvo pacto en contrario, el riesgo y ventura de tales operaciones.

Sin embargo, para aquellas agencias que opten, bajo su responsabilidad, por devolver el dinero al cliente, cabe la posibilidad de que la Compañía posteriormente les incluya en el Concurso de Acreedores, por lo que les recomendamos lo siguiente:

- Deberán requerir a su cliente que firme el documento adjunto acreditativo de que solicita a la agencia el reembolso.

- Deberán intentar proceder a la cancelación del PNR accediendo al GDS mediante un XI e introducir el siguiente OSI "Cancelación PNR cliente solicita reembolso". Una vez la Agencia haya verificado que esta operativa ha funcionado correctamente, es necesario que conserven el documento firmado por el cliente, junto con una copia del PNR cancelado, por si posteriormente Air Comet les reclama el pago de dicho billete, puedan, así, acreditar que procedieron al reembolso, con la confianza pero no garantía de que la Administración Concursal les excluya del procedimiento.

Se recuerda que para las cantidades ya liquidadas por la Compañía Aérea, la Agencia debe recomendar al cliente que realice directamente, en la oficina establecida al efecto a Aviación Civil (C/Rivera del Loira, 46) o bien por correo certificado con acuse de recibo, la oportuna reclamación a la Compañía con copia a IATA (se adjunta formulario oficial) por la vía del Reglamento Comunitario 261/2004, en lo que se refiere a la compensación por cancelación de vuelos, que en su artículo 8º establece que en caso de cancelación de vuelos.

Os mantendremos permanentemente informados de cualquier novedad que se produzca al respecto.

Asunto: Reembolso billete Air Comet número....., localizador.....

D....., mayor de edad, vecino de con domicilio en y N.I.F.....

Manifiesta que habiendo sido cancelado por parte de Air Comet el /los vuelo/sy siendo titular de un billete, con localizador....., en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento CE 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, ha solicitado a la agencia de viajes la devolución del importe total de correspondiente a dicho billete.

Asimismo reconoce haber recibido de la mencionada agencia de viajes la cantidad de- € en concepto de reembolso del referido billete.

Que con el cobro de dicha cantidad se considera totalmente saldado y finiquitado, comprometiéndose, por tales hechos, a nada más pedir ni reclamar por ninguna vía contra la agencias de viajes quedando por tanto dicha sociedad liberada de todas sus obligaciones presentes y/o futuras.

Para que así conste, firma el presente ena de de 200

Fdo. D.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS IMPRESO COMUNITARIO DE RECLAMACIONES

EL PRESENTE IMPRESO PUEDE UTILIZARSE PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE UNA COMPAÑÍA AÉREA Y/O ANTE EL ORGANISMO NACIONAL COMPETENTE

Derechos del pasajero en caso de denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de los vuelos conforme al Reglamento (CE) nº 261/2004

INSTRUCCIONES

1) Los pasajeros que consideren que pueden presentar una reclamación válida contra una compañía aérea en relación con una denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso en un determinado vuelo deben presentar primero la reclamación ante la compañía aérea que opere el vuelo afectado. El presente impreso puede utilizarse con ese fin. Sírvase conservar una copia del impreso para su expediente.

2) En caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de seis semanas desde la fecha de recepción o si usted no queda satisfecho con la respuesta dada por la compañía, debe enviar este impreso (podrá utilizarse una copia del original enviado a la compañía aérea) al organismo nacional competente² del Estado miembro³ en el que se haya producido el incidente.

3) Si el incidente ha tenido lugar en un aeropuerto de salida situado fuera de la UE, puede ponerse en contacto con el organismo nacional competente del Estado miembro de destino del vuelo.

4) El presente impreso de reclamación ha de utilizarse únicamente en caso de denegación de embarque, cambio a clase inferior, cancelación o gran retraso de un vuelo.

5) Para cualquier otra reclamación, por ejemplo sobre equipajes, cambios de horario realizados más de 14 días antes de la fecha del viaje o emisión de billetes, debe dirigirse también en primer lugar a la compañía aérea en cuestión. En caso de que la compañía no responda a su reclamación o si no queda usted satisfecho con la respuesta dada, puede ponerse en contacto con los Centros Europeos del Consumidor⁴ en cualquier Estado miembro de la UE para solicitar asesoramiento.

6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas.

Reclamación presentada por:

Nombre: Apellidos:

Dirección:

Código postal, localidad: País:

Correo electrónico:

Número de teléfono:

¹ El Reglamento 261/2004 se aplica a todos los vuelos efectuados por cualquier compañía aérea procedente de cualquier aeropuerto de la UE y a los vuelos con destino a un aeropuerto de la UE efectuados por cualquier compañía aérea de la UE.

² La lista de los organismos nacionales competentes, así como información adicional sobre los derechos de los pasajeros de la UE pueden consultarse en: <http://www.apr.europa.eu/>

3 O de Islandia, Noruega, Suiza.

4 http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Quantum Air - IATA Comunicación.-

A: TODOS LOS PARTICIPANTES DEL BSP en España

Fecha: 27 Enero 2010

Asunto: Suspensión de Quantum Air (QO/263)

Les informamos que IATA ha suspendido a Quantum Air (QO/263) con efecto inmediato, de acuerdo con la Resolución 850, Attachment F

Los Agentes de Viajes del BSP deberán:

- Parar inmediatamente todas las transacciones de emisión y reembolso de billetes a través de los GDS y BSPlink
- De acuerdo con la resolución 850 F (2b), el importe correspondiente a las ventas anteriores a la fecha del cese (27 Enero 2010) **deberá ser liquidado directamente con la Compañía Aérea.**

Si tiene más preguntas al respecto, puede contactar con la compañía directamente en www.quantum-air.com o en el teléfono de atención al cliente de la compañía: 902760844

Atentamente les saluda,

Jean Charles Odele-Gruau
Country Manager, Spain & Portugal

Comunicación importante sobre Japan Airlines.-

Estimados asociados:

Estimados asociados, os transcribimos literalmente el comunicado e información recibidos de IATA, en relación con Japan Airlines, para vuestro conocimiento y efectos.

“Estimados miembros del APJC,

Adjunto comunicación importante del Sr. Aleks Popovich, Senior Vice President IDFS, sobre la situación de Japan Airlines.

Adicionalmente, adjunto una traducción al castellano a continuación:

Japan Airlines (JL) se ha acogido a la Ley de Reorganización Corporativa de Japón en el Juzgado del distrito de Tokio el 19 de Enero de 2010 como parte del plan de revitalización de la Compañía. El propósito de esta decisión es proveer protección a la Compañía frente a sus acreedores, mientras reorganiza su negocio.

La posición de IATA es emplear los mayores esfuerzos para ayudar a nuestras Aerolíneas Miembros mientras trabajan en su reorganización, mientras que a la vez protegemos al máximo la integridad del "IATA Industry Settlement System (ISS)", los intereses del resto de los participantes en el ISS, incluyendo a los Agentes IATA y a los usuarios de la industria aérea.

Consecuentemente, IATA y JL han firmado un acuerdo por el que JL ha asumido todas sus obligaciones recogidas en los acuerdos de IATA, incluyendo las Resoluciones de MITA, ICH, BSP y CASS, las Resoluciones de la Conferencia de Pasaje y Cargo. JL continuará cumpliendo sus obligaciones bajo estos acuerdos y para ello ha entregado a IATA un depósito de seguridad. El acuerdo entre IATA y JL ha sido ratificado por un administrador designado por el Juzgado. JL continuará operando durante su reorganización.

El depósito de Seguridad estará gestionado centralmente por IATA y será usado en el caso de falta de liquidez de JL en sus obligaciones con los acuerdos IATA, y no se recuperase por los canales normales del BSP. Mientras no se estime tener que usar el depósito de seguridad, la existencia de este fondo les asegurará que sus intereses están cubiertos.

Las operaciones de JL tanto en el BSP como en el CASS funcionan con normalidad y no ha habido ninguna interrupción en el proceso de sus datos.

Si tiene alguna duda por favor contacte con su oficina local de IATA. Les tendremos informados de cualquier cambio.

Compañías Aéreas.-

Informaciones de interés:

- *Comunicaciones de IBERIA y de Air Europa sobre las medidas adicionales de seguridad impuestas por Estados Unidos.*
- *Comunicación de IBERIA sobre la ampliación del acuerdo de distribución "full content" con Amadeus.*
- *Comunicación de Lufthansa sobre los nuevos ADM'S que aplicará a partir del día 1 de febrero.*

Iberia y Amadeus amplían su acuerdo de distribución de "full content" por cinco años

Las agencias seguirán accediendo desde el sistema de reservas Amadeus a toda la oferta de vuelos y tarifas de la aerolínea, incluyendo la ofrecida a través de Iberia.com

Amadeus, proveedor mundial de soluciones tecnológicas y de distribución para la industria del viaje, y la compañía Iberia, líder en España y en las rutas con Europa y entre Europa y América Latina, han renovado su acuerdo de distribución full content por un periodo de 5 años, ampliándolo hasta 2014. De esta forma, Iberia seguirá distribuyendo la totalidad de sus vuelos y tarifas, incluyendo las de Internet, a través del sistema de reservas Amadeus, garantizando de este modo la disponibilidad de todo su inventario a las agencias de viajes.

"Estamos muy satisfechos por haber ampliado este acuerdo que subraya nuestro compromiso con el sector", afirma Víctor Moneo, director de Ventas España de Iberia. "Las agencias de viajes se beneficiarán de un acceso eficaz a nuestra totalidad de vuelos y tarifas a través de Amadeus durante los próximos cinco años".

Las aerolíneas que contratan la modalidad de distribución de full content de Amadeus se comprometen a que su inventario de vuelos, horarios, tarifas y plazas que proporcionan a las agencias de viajes a través de Amadeus sea el mismo que distribuye a través de otros canales como su propia página web, otros portales de Internet o sus oficinas de venta directa.

Garantizar la disponibilidad de todo el contenido de una aerolínea, y en particular de sus tarifas de Internet, a través de Amadeus, aporta un gran valor al agente de viajes, que en ocasiones acude a otros canales para comparar y encontrar la tarifa más económica para su cliente, con el consiguiente gasto de tiempo, recursos e incremento de costes. En este sentido, el proceso de reserva con Iberia es más ágil y ofrece todas las garantías de fiabilidad de la información a las 8.000 agencias españolas que utilizan el sistema Amadeus.

Para Amadeus, este acuerdo se enmarca dentro de su estrategia de lograr acuerdos de distribución íntegra de contenido -full content- a largo plazo con las aerolíneas más relevantes, garantizando la paridad de contenido de vuelos en el GDS con otros canales de distribución. "Además de aportar estabilidad a las agencias y aerolíneas en su relación, los acuerdos de full content ayudan a los agentes de viajes a reforzar su papel de asesor al viajero, que es su valor añadido y gran reto futuro ante un cliente que cada vez es mejor conocedor de las oportunidades online y más exigente", explica Paul de Villiers, director general de Amadeus España.

El acuerdo con Iberia se suma al creciente número de acuerdos de full content firmados recientemente por Amadeus con destacadas aerolíneas,

entre ellos los de British Airways (acuerdo por 3 años), Lufthansa y Swiss (5 años) y Virgin Atlantic (3 años). Actualmente, la compañía suma más de 130 contratos de este tipo, que representan más del 80% del total de reservas aéreas vendidas por las agencias de viajes a través de Amadeus en todo el mundo, más de 280 millones de reservas anuales.

Requisito para viajar a EE.UU. ESTA Electronic System for Travel Authorization

28/01/2010 — Obligatorio desde el pasado 20 de enero de 2010

A instancias del Departamento de Seguridad Nacional y del Servicio de Aduanas y Control de Fronteras de los Estados Unidos, los ciudadanos de los países participantes en el **Programa de Exención de Visado a USA (*) que viajen o hagan tránsito** por los Estados Unidos están obligados a obtener una **Autorización Electrónica de Viaje (Electronic System for Travel Authorization - ESTA)**

La solicitud para **Autorización Electrónica de Viaje (ESTA)** a los Estados Unidos ha de realizarse cumplimentando un cuestionario a través de Internet. El cuestionario está disponible en inglés y en otros 20 diferentes idiomas. Los pasajeros podrán realizar la solicitud (ESTA) con anterioridad al comienzo de su viaje y con una antelación mínima recomendada de 72 horas a la salida.

- **Cómo solicitar la Autorización Electrónica de Viaje (ESTA)**

Exclusivamente visitando la página de Internet <https://esta.cbp.dhs.gov/> y cumplimentando la información solicitada. En la mayoría de los casos se recibirá una respuesta en cuestión de segundos, confirmando la autorización para viajar a los Estados Unidos. En algunos casos, la autorización puede demorarse hasta 72 horas. **Una vez obtenida la autorización es conveniente imprimirla y conservarla junto al pasaporte.** Si la solicitud ha sido denegada, el pasajero deberá contactar con la Embajada de los Estados Unidos para gestionar la posible necesidad de un visado.

Ante el carácter confidencial de alguna de las preguntas del cuestionario, el personal de Iberia, como tal, no está autorizado a cumplimentarlo en nombre de ningún cliente.

Validez

La validez de la **Autorización Electrónica de Viaje** concedida es por 2 años y para múltiples entradas a los Estados Unidos. No obstante, deberá realizarse una nueva solicitud en caso de que, durante este periodo, se obtenga un nuevo pasaporte.

En el caso de existir cambios de dirección en destino, o un nuevo recorrido, para autorizaciones ya aprobadas, el solicitante podrá modificar la Autorización Electrónica de Viaje a través de Internet.

Situación actual

Hay un periodo de transición hasta el 20 de marzo de 2010, durante el cual lo pasajeros que necesiten y no tengan ESTA, podrán ser autorizados a entrar en EE.UU, salvo que sea rechazada su entrada por otras circunstancias. **A partir del 20 de marzo de 2010, a todos los pasajeros de los países adscritos al Programa de Exención de Visado que quieran entrar en EE.UU acogiéndose a dicho programa y que no hayan obtenido autorización de ESTA, les será rechazada la entrada a EE.UU por parte de las autoridades de dicho país y la compañía aérea será penalizada, por lo tanto a partir 20 de marzo de 2010, Iberia no podrá admitirlos en sus vuelos con destino o tránsito EE.UU.**

La nueva normativa ESTA no sustituye la actual obligatoriedad de suministrar la Información Anticipada de Pasajeros (APIS), ni exime de seguir cumplimentando a bordo el formulario I94W (tarjeta verde).

(*) Información sobre el Programa de Exención de Visados a USA

El Programa de Exención de Visado a USA permite a los ciudadanos extranjeros de algunos países, viajar a Estados Unidos por negocios o placer, para estancias de 90 días o menos, sin obtener una visa. Es condición indispensable disponer de un pasaporte de lectura electrónica o e-passport.

Relación de los países actualmente participantes en el Programa de Exención de Visado

Alemania, Andorra, Australia, Austria, Bélgica, Brunei, Corea del Sur, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Japón, Letonia, Liechtenstein, Lituania Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Portugal, San Marino, Singapur, Suecia, Suiza, Reino Unido y Republica Checa.

IBERIA

Cambios en la franquicia de equipaje

MAYOR FRANQUICIA DE EQUIPAJE PARA LOS CLIENTES BUSINESS Y MENOR PARA LAS TARIFAS MÁS BARATAS DE LARGO RADIO

- A partir del 1 de marzo, quienes viajen en clase turista de corto y medio radio podrán seguir llevando 23 kilos de equipaje facturado, al igual que

en la actualidad, pero en una sola pieza. Quienes viajen en Business, sin embargo, verán incrementada su franquicia de 30 a 46 kilos repartidos en dos maletas de hasta 23 kilos cada una.

- En los vuelos de largo radio, quienes viajen con las tarifas más bajas de clase turista podrán facturar gratuitamente una maleta de hasta 23 kilos, en lugar de las dos actuales, mientras que las tarifas turista completa, excursión y tarifas de empresa mantendrán dos maletas como hasta ahora.
- Los Iberia Plus Platino, Oro y Plata, viajando con cualquier tarifa, tienen entre otros beneficios la posibilidad de facturar una maleta adicional a la franquicia que les corresponda.
- Esta medida entra en vigor el 1 de marzo. Los billetes comprados con anterioridad a esta fecha mantienen las franquicias con las que fueron emitidos.
- En www.iberia.com se podrán comprar las piezas adicionales que se deseen facturar al realizar el auto check-in online con un descuento respecto al precio en el aeropuerto.
- El equipaje de mano no cambia en ninguna de las rutas ni tarifas.

Madrid, 2 de febrero de 2010

El próximo 1 de marzo, entran en vigor las nuevas condiciones para el equipaje facturado en Iberia, donde el cambio más significativo es que se reduce la franquicia solamente en las tarifas más económicas de largo radio, mientras que se aumenta en las tarifas [Business](#) de España y Europa.

En los vuelos de largo radio, quienes viajen en [Business Plus](#), así como quienes utilicen las tarifas de clase turista completa y excursión, mantendrán la franquicia de equipaje actual: 3 maletas de hasta 23 kilos cada una para los primeros y dos maletas para los segundos. El cambio afecta solo a quienes viajan con las tarifas de clase turista más económicas, que podrán facturar una maleta por pasajero de hasta 23 kilos de peso.

Los clientes [Iberia Plus](#) Plata, Oro y Platino que viajen con esas tarifas económicas, así como los que utilicen tarifas de empresa, podrán seguir facturando dos maletas.

Estos cambios afectarán a los billetes que se compren a partir del 1 de marzo. Todos los billetes comprados con anterioridad a esa fecha mantendrán la franquicia con la que fueron emitidos.

En las rutas de corto y medio radio, se mantiene como ahora el peso máximo de equipaje facturado por pasajero en Clase Turista (23 kilos), aunque en una sola maleta. Quienes viajen en Business, podrán facturar dos maletas de hasta

23 kilos cada una, lo que supone 46 kilos en total, frente a los 30 que tienen en la actualidad. Esta medida también entra en vigor el 1 de marzo y no afectará a los billetes comprados con anterioridad a esta fecha, cualquiera que sea el momento en el que vayan a utilizarse.

El equipaje de mano no cambia, y sigue siendo, como hasta ahora, de una pieza de hasta 10 kilos por pasajero que viaje en clase turista. Por seguridad, la compañía seguirá siendo estricta en el cumplimiento de las limitaciones de peso y tamaño de este equipaje de mano, lo cual beneficia al cliente en mayor comodidad y rapidez en los procesos de embarque y desembarque.

La nueva política de equipaje facturado se enmarca dentro de una tendencia generalizada en el mercado, que tiene como objetivos, entre otros, poder seguir manteniendo tarifas baratas para los clientes que viajan entre un lado y otro del Atlántico, y por otro ofrecer servicios diferenciales a los clientes de negocios y que pagan las tarifas más elevadas. Gracias a esta nueva medida se reducirá el peso en los aviones, y por lo tanto el consumo de combustible y las emisiones. Además, se simplificarán y agilizarán las operaciones en los aeropuertos, con lo que se ganará en puntualidad.

RESUMEN NUEVA FRANQUICIA EQUIPAJE

RUTAS	TARIFA	EQUIPAJE FACTURADO	FECHA IMPLANTACIÓN
Largo Radio	Business Plus	3 piezas de hasta 23 kilos cada una	No cambia
	Turista Completa (Y) y Excursión (B). Tarifas de empresa	2 piezas de hasta 23 kilos cada una	No cambia
	Tarifas más económicas de clase Turista	1 pieza de hasta 23 kilos	1 de marzo
Corto y medio radio	Business Class	2 piezas de hasta 23 kilos	1 de marzo
	Turista	1 pieza de hasta 23 kilos	1 de marzo

* Los titulares de las tarjetas Iberia Plus Plata, Oro y Platino podrán facturar siempre una maleta adicional a la que figura en su billete. En algunas temporadas y/o rutas se aplicarán normas distintas o excepciones de las que se informará adecuadamente en los sistemas de reservas y en la web de la compañía.

Nota: Iberia es hoy la compañía líder en España, en las rutas entre España y Europa y también en el mercado Europa-América Latina. Junto con su franquicia Iberia Regional/Air Nostrum, en 2008 transportó 28,5 millones de pasajeros; ambas ofrecen más de 1.000 vuelos diarios a un centenar de destinos. Iberia es miembro de **oneworld**, alianza que ofrece más de 8.400 vuelos diarios a alrededor de 680 destinos de 134 países. Más información sobre el Grupo Iberia en <http://grupo.iberia.com>.

Préstamos línea para la mejora de la sostenibilidad del sector turístico - Plan FuturE-

Se adjunta, para conocimiento y a los efectos que considere oportunos, Resolución de 27 de enero de 2010, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de enero de 2010 por el que se establece la normativa reguladora de los préstamos correspondientes a la línea para la mejora de la sostenibilidad del sector turístico -Plan FuturE-. De la misma, me permito destacarle lo siguiente:

Se trata del Plan de préstamos para la realización de inversiones en el ámbito de la sostenibilidad y la eficiencia energética de las instalaciones turísticas (PLAN FuturE 2010) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el cual asumirá la financiación de los fondos puestos a disposición de las entidades financieras para la concesión de préstamos, así como la comisión de gestión a favor del Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Podrán ser clientes, entre otras, las empresas propietarias o que exploten agencias de viajes.

Inversiones financiables:

- Mejora en la sostenibilidad de los establecimientos mediante la implantación de sistemas para promover el ahorro energético y de agua, y la conservación y mejora del medio ambiente.
- Inversiones destinadas a facilitar la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas para personas con discapacidades físicas o sensoriales en establecimientos turísticos garantizando la aplicación de las herramientas metodológicas recogidas en el decálogo de buenas prácticas en Accesibilidad Turística.
- Inversiones encaminadas a la implantación de sistemas de calidad (Q de Calidad Turística Española; ISO 9000, etc.) que permitan avanzar en la mejora de sus productos y servicios como factor competitivo y signo diferenciador en los mercados nacionales e internacionales.
- Reforma y modernización dirigidas a la implantación de nuevas tecnologías en el proceso o en el producto y sistemas de organización relativos a la mejora de los sistemas de gestión y comercialización directa. Aquellas inversiones destinadas a la innovación turística, a la mejora de la capacidad tecnológica y la eficiencia de los procesos que tienen lugar en la prestación del producto o servicio turístico.

Características de los préstamos.

Vigencia: Desde la fecha de firma del Convenio entre el ICO y el MITYC y la cesión de fondos presupuestarios al ICO y hasta el 20 de diciembre de 2010 o hasta el agotamiento de la dotación económica de la Línea, si bien mantendrá sus efectos durante el periodo de ejecución de los Contratos de financiación que se suscriban al amparo de la misma.

Importe máximo: Hasta el 100 % de la inversión a financiar incluido el IVA o impuesto análogo. El límite máximo acumulado por cliente será el que corresponda aplicar al plazo de amortización elegido, sea éste formalizado en una o en varias operaciones de préstamo.

Modalidad del contrato: Préstamo/leasing.

Plazo de amortización para el prestatario: El cliente podrá optar por alguno de los siguientes plazos de amortización:

- 3 años sin carencia de principal.
- 5 años sin período de carencia, o con un período de carencia del principal de 1 año.
- 7 años sin período de carencia, o con un período de carencia del principal de 2 años.
- 10 años sin período de carencia, o con un período de carencia del principal de 3 años.
- 12 años sin período de carencia, o con un período de carencia del principal de 3 años.

Importe máximo de préstamo: El importe de financiación máxima acumulada por cliente y año, en una o varias operaciones, será de 2.000.000 €.

Tipo de interés para el cliente: Euribor a seis meses más diferencial (máximo de 0,55%) más hasta 0,50%

Cancelación anticipada: El cliente podrá realizar, en cualquier momento, amortizaciones anticipadas de la totalidad o parte de la cantidad adeudada, que no conllevarán penalización alguna.

Plazo y vigencia.– El plazo para solicitar los préstamos comenzará en el momento en el que el ICO declare abierta la línea de financiación en su página web (www.ico.es) y siempre que se hayan librado por el MITYC los mandamientos de pago correspondientes a los 400.000.000 € procedentes de su Presupuesto, y finalizará el **20 de diciembre de 2010**, salvo que se agoten con anterioridad a esa fecha los fondos de la línea dotada presupuestariamente para su financiación, en cuyo caso terminará en dicha fecha.

Quantum (QO-263) - Registro de reembolsos en BSPlink

Como ya saben Quantum (QO-263), ha sido suspendida de las operaciones en el BSP el pasado 27 de enero de 2010. Como continuación al comunicado de ayer, IATA ha acordado con la Aerolínea un procedimiento para el reembolso de los billetes siguiendo los siguientes pasos:

1. Por favor complete su petición de reembolso para todos los billetes liquidados como CAJA, no volados o parcialmente utilizados de la Aerolínea Quantum (QO-263), usando opción de "Reembolso Indirecto – Emisión RI" en BSPlink (las peticiones de reembolso para billetes emitidos con forma de pago "tarjeta de crédito" serán rechazadas)
2. La fecha límite para este proceso es el **final del día 26 de febrero de 2010**; por favor, tenga en cuenta que no será posible la ampliación de este plazo.

Con el fin de ayudarnos a hacer el proceso más corto y eficaz, le solicitamos cumplimenten el cálculo completo del reembolso, incluyendo las tasas y comisión si la hubiese; Las peticiones con valores a cero serán rechazadas

Las peticiones de reembolso serán evaluadas y autorizadas por la Aerolínea.

Nueva terminal T3 Aeropuerto de Málaga

Adjunto y para vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportuno, pasamos información que nos remite AENA sobre la nueva terminal que el Aeropuerto de Málaga pone en servicio, la T3, el próximo 16 de marzo. Como en otras ocasiones, AENA ha elaborado diversos materiales informativos por lo que nos remite el folleto que contiene la información básica de esta nueva infraestructura.

Si alguna agencia tiene interés en recibir folletos en papel, puede solicitarlos a folletosinfo@aena.es o en el teléfono 91 321 15 50, en el que un contestador electrónico recogerá su petición, que atenderemos a la mayor brevedad posible.

Huelga de tripulantes de cabina de British Airways.-

Estimados asociados:

Te informo, para tu conocimiento y a los efectos que consideres oportunos, de la huelga de tripulantes de cabina de British Airways los próximos días **20 a 31 de marzo**, así como que la Compañía ha establecido un operativo para hacer frente a la misma y que permitirá volar al 60% de sus pasajeros.

En la Web de British Airways podrás encontrar la información según la fecha del vuelo en el siguiente link:

http://www.britishairways.com/travel/strikeballot/public/es_es?refevent=strikelhn_latest_info

VOLCAN ISLANDES

La nube de ceniza del volcán islandés Eyjafjallajökull mantiene paralizados este lunes, por quinto día consecutivo, los cielos europeos con unas restricciones aéreas que, a tenor de las previsiones meteorológicas, **podrían mantenerse durante varios días más.**

Ésta es la situación en el continente:

Alemania

El cierre del espacio aéreo alemán ha sido prolongado hasta las 2:00 de la madrugada del martes, según ha anunciado la agencia federal de seguridad aérea.

La aerolínea Lufthansa, la primera de Alemania, también amplió la suspensión de sus vuelos, aunque el sábado operó varios vuelos sin pasajeros entre Múnich (sur de Alemania) y Fráncfort (oeste) a menos de 3.000 metros de altura. Un portavoz señaló que así las naves estarán "en el lugar correcto" cuando se reabra el espacio aéreo.

Austria

El espacio aéreo austriaco se reabrió en la madrugada del domingo al lunes, concretamente a las 06:00, según ha indicado Austro Control.

El primer vuelo ya ha partido desde el aeropuerto internacional de Viena, el más importante el país.

Bélgica

El espacio aéreo belga estará cerrado hasta el lunes a las 20:00, según anunció el lunes por la mañana el secretario de Estado para el Transporte, Jan Pauwels. En función de cómo evolucionen las condiciones meteorológicas, las compañías podrían ser autorizadas a que sus aviones viajen sin pasajeros.

Bulgaria

Los aeropuertos belgas de Sofía y Plovdiv están abiertos desde las 13:00 horas del domingo parcialmente para los vuelos con origen o destino en el sur y el sureste, especialmente de Grecia. Otros aeropuertos permanecerán cerrados.

Dinamarca

Dinamarca volverá a abrir su espacio para vuelos por encima de los 35.500 pies (aproximadamente 11.000 metros) de altura el lunes a las 10:00, pero aún dejará cerrado su espacio aéreo debajo de esta altitud, según ha informado el regulador de tráfico aéreo danés, Naviair.

Eslovenia y Eslovaquia

El espacio aéreo de Eslovenia fue reabierto en la medianoche, aunque el ministro de transportes informó de que al mediodía de hoy evaluará de nuevo la situación sobre las cenizas volcánicas y decidirá si mantiene esa decisión.

Eslovaquia ha vuelto a abrir su espacio aéreo del Este del país completamente y el resto de su espacio para vuelos por encima de los 7.500 metros, pero el

aeropuerto en la capital, Bratislava, permanece cerrado por ahora, según ha advertido la autoridad aeronáutica.

Estonia

El espacio aéreo de Estonia estará cerrado hasta las 14:00 del lunes.

Finlandia

La Autoridad Finlandesa de Aviación Civil (Finavia) decidió hoy abrir temporalmente el espacio aéreo en el sur del país. El principal aeropuerto del país, el de Helsinki-Vantaa, abrirá "temporalmente" este lunes entre las 15:00 y las 23:00, hora local (14:00 y las 22:00, hora española).

Además, se ampliarán los horarios de apertura de los aeropuertos regionales de Turku y Tampere-Pirkkala hasta las 23:00 horas frente a las 17:00 horas estimadas previamente.

Sin embargo, el Instituto Meteorológico de Finlandia pronosticó un empeoramiento de la situación a partir del martes, cuando se espera que llegue al país nórdico una nueva nube de cenizas volcánicas procedente de Islandia.

Francia

Las autoridades francesas han afirmado que los aeropuertos del país irán abriéndose paulatinamente. Ya operan los del sur, como Toulouse, Montpellier, Pau, Tarbes y Biarritz, que permanecerán abiertos al menos hasta las 15:00 del lunes.

Estarán cerrados hasta mañana a las 8:00 horas todos los aeropuertos del norte (París y Lyon), excepto el de Nantes. Los aeropuertos del sur y del sudoeste han sido reabiertos el domingo.

El Gobierno francés ha cifrado en 50.000 el número de viajeros que, después del cálculo hecho con los touroperadores, esperan en el extranjero a poder tomar un vuelo de regreso a Francia.

Hungría

Las autoridades húngaras reabrieron hoy al mediodía el espacio aéreo del país, que se había cerrado el viernes por la tarde. El servicio de tráfico aéreo informó en su página web de que el cierre concluyó a las 12.00.

Irlanda

La Autoridad de Aviación Irlandesa (IAA) ha prolongado el cierre del espacio aéreo nacional otras seis horas, hasta las 19:00, y ha advertido de que las restricciones podrían extenderse hasta finales de esta semana.

El director ejecutivo de esta entidad, Eamon Brennan, ha recomendado al público consultar sus itinerarios de viaje con las compañías aéreas, pero ha recalcado que "nada se moverá" en el cielo irlandés hasta, al menos, esta tarde.

Italia

El espacio aéreo del norte de Italia ha vuelto a ser cerrado tras su reapertura a las 7:00 horas de esta mañana. El Ente Nacional de Aviación Civil italiano ha cerrado de nuevo el cielo italiano desde las 9:00 hasta las 20:00 horas.

Por el momento, los aeropuertos del norte de Italia, entre ellos los de Turín, Milán, Génova y Bolonia, permanecerán cerrados "al menos hasta las 8:00 (de mañana, martes) si no llegan al menos dos boletines unívocos", agregó el presidente del Ente Nacional de Aviación Civil italiano, Vito Riggio.

"Un empeoramiento registrado durante la noche" sobre el movimiento de la ceniza volcánica es la razón que se ha dado para el cierre del espacio aéreo entre 0 y 22.000 pies de altura.

Noruega

Las autoridades noruegas han abierto al tráfico aéreo una amplia zona hasta ahora cerrado, incluido el aeropuerto de Gardemoen, en Oslo, la instalación más importante del país. No obstante, el aeropuerto sólo ha quedado abierto para salidas.

La medida afecta al centro y norte del país, salvo una pequeña franja, la provincia de Finnmark, fronteriza con Finlandia y con Rusia.

Países Bajos

En Países Bajos, el espacio aéreo estará cerrado hasta las 20:00, según ha anunciado IVW.

En Holanda, el aeropuerto de Schipol en Ámsterdam sigue cerrado indefinidamente. "El tráfico aéreo desde Schipol no será posible hasta nuevo aviso. Desafortunadamente, actualmente no sabemos cuándo podrá reanudarse el tráfico aéreo", se afirma en su página web.

La compañía aérea KLM ha cancelado todos sus vuelos europeos del domingo y los intercontinentales con origen en Ámsterdam hasta, por lo menos, las 20:00 horas.

Países Bálticos

Las autoridades de Estonia y Letonia han anunciado que su espacio aéreo permanecerá cerrado por lo menos hasta el lunes.

En Letonia está anunciado que el cierre se mantendrá hasta las 08:00, pero es posible que se prolongue hasta el martes, según han declarado desde aviación civil. Por el momento, el espacio aéreo en el país está abierto sólo para vuelos de tránsito, es decir, aquellos que sobrevuelan el país a más de 6.000 kilómetros de altura.

En Estonia, el tráfico está suspendido hasta el lunes a las 02:00.

En Lituania, por su parte, el espacio aéreo se abrió ayer a las 16:30. "Por el momento el espacio aéreo lituano continúa abierto, pero los pronósticos son poco esperanzadores", indicó un portavoz de Aviación Civil.

Polonia

Los aeropuertos polacos permanecerán cerrados este lunes. Se permitirán los vuelos de tránsito en el espacio aéreo permitido, pero no los aterrizajes y los despegues.

Reino Unido

El Centro de Control del Tráfico Aéreo del Reino Unido (NATS) ha ampliado hasta la 1:00 hora local (02:00 hora española) del martes el cierre del espacio aéreo a causa de la nube de cenizas lanzadas a la atmósfera por un volcán

islandés, según lo ha asegurado un funcionario. British Airways, por su parte, ha decidido cancelar todos sus vuelos para el lunes, al igual que EasyJet.

El tráfico aéreo está cerrado en el Reino Unido desde el mediodía del jueves. Según el NATS, "seguimos intentado hacer el mejor uso de los posibles respiros que nos da la nube de ceniza para ofrecérselos a las aerolíneas, a medida que van surgiendo".

El Gobierno británico no descarta la posibilidad de utilizar barcos de la Royal Navy (Marina) para traer al Reino Unido a miles de británicos que están en el extranjero. Brown ha estado en contacto con el presidente del Gobierno español, José Luis Rodríguez Zapatero, sobre la posibilidad de que los británicos que están en América del Norte [puedan volar a España](#) y desde allí hacer el recorrido por tierra hasta el Reino Unido.

República checa

La República Checa ha abierto a las 12.00 la totalidad de su espacio aéreo.

Un portavoz de la Autoridad de Control Aéreo ha matizado que, sin embargo, esta medida "tendrá una vigencia de 48 horas", por lo que habrá que esperar al miércoles para ver si se prolonga más, en función de la evolución de las condiciones meteorológicas.

Rumanía

Rumania reabrió el lunes a las 09:00 locales (08:00, hora española) dos aeropuertos del oeste del país, Timisoara y Arad, cerrados desde el viernes. A partir de las 14:00 (15:00 hora española), quedarán reabiertos ocho aeropuertos, entre los que destacan los de Bucarest, Craiova y Constanza.

Rusia

El espacio aéreo ruso está abierto pero se han anulado los vuelos procedentes del norte y el oeste del continente. El aeropuerto de Kaliningrado, situado entre Polonia y Lituania, ha sido cerrado de forma temporal.

Los aeropuertos rusos se han visto obligados a retrasar hoy 411 vuelos y a cancelar otros 77, según informó la dirección de aeronáutica de Rusia, Rosaviatsia.

Suecia

La Agencia de Administración de la Aviación Civil sueca (LFV, por sus siglas en sueco) informó de la reanudación del tráfico aéreo, tanto para llegadas como para salidas, desde las 8:30 en una zona que comprende el norte y el oeste de la línea imaginaria Estocolmo-Gotemburgo, así como otras zonas del país.

Esta medida permitirá aterrizar en Suecia a los vuelos procedentes de Estados Unidos.

Suiza

El espacio aéreo suizo no se reabrirá hasta las 08:00 del martes debido a la nube de ceniza volcánica procedente de Islandia, según ha decidido la Oficina Federal de la Aviación Civil.

El espacio aéreo a partir de los 6.400 metros de altura está abierto, y las avionetas y aviones pequeños que navegan "a ojo", sin necesidad de instrumentos de visión, son libres de volar todo el día.

Turquía

La autoridad aérea turca ha levantado hoy casi totalmente las restricciones al espacio aéreo que se interpusieron ayer en tres provincias del norte del país.

El espacio aéreo que había sido cerrado a la circulación ha sido abierto de nuevo a las 10:30 horas, según un responsable de la aviación civil.

Una franja situada por encima del Mar Negro, en una altura comprendida entre 10.000 y 30.000 pies se mantiene cerrada.

Lufthansa Goodwill Policy “Volcano” V-ES

La “Goodwill Policy” se aplicará a todos aquellos pasajeros afectados por irregularidades en sus vuelos causados por el cierre del espacio aéreo europeo entre

el 15 y 19 de Abril de 2010.

Aplicación:

1.- Pasajeros con billete de Lufthansa en vuelos operados por Lufthansa cancelados

del 15 al 19 de Abril, ver **Sección 1**.

2.- Pasajeros con billetes de Lufthansa en vuelos operados por Lufthansa entre los

días 20 al 23 de Abril ver **Sección 2**.

Todos los billetes tienen que haber sido **emitidos antes del 18 de Abril**.

LH Goodwill Policy:

Sección 1:

Aplicable a aquellos pasajeros con billete de Lufthansa cuyo vuelo haya sido

definitivamente cancelado.

• **Rebooking sin cargo:** la nueva fecha de viaje deberá realizarse antes del 31 de

Diciembre de 2010 o aplicar la validez del billete original. El cambio de clase de reserva o de compartimento no está permitido

Excepción: dadas las circunstancias extraordinarias, Lufthansa dará prioridad a aquellos pasajeros que ya estando en ruta desean volver a su origen. A estos pasajeros se les permitirá cambio de clase de reserva, (no de compartimento) en

vuelos operado por Lufthansa y cuyo regreso se efectúe antes del 2 de Mayo.

Iberia reanudará progresivamente los vuelos una vez se reabran los aeropuertos

Una vez se reabra el espacio aéreo europeo, Iberia recuerda que **se necesitará algún tiempo para regularizar la situación**, debido a los miles de vuelos afectados de todas las compañías y los miles de pasajeros que necesitan ser reubicados, así como para situar tripulaciones y aviones en los distintos aeropuertos europeos para poder realizar los vuelos.

- **Se ruega a los clientes que no acudan al aeropuerto si su vuelo está cancelado o si no tienen reserva confirmada.** En la página web de Iberia, [Llegadas y Salidas](#), y en los sistemas de distribución se puede consultar la situación de los vuelos. En la medida de lo posible se recomienda obtener la tarjeta de embarque por Internet para evitar esperas.
- De confirmarse oficialmente la apertura de Heathrow, Iberia tiene previsto organizar cinco vuelos con la capital londinense hoy martes por la tarde, con el fin de llevar a los pasajeros que no han podido viajar estos días pasados.
- A lo largo del día de ayer, Iberia ha utilizado 19 autobuses para trasladar a los pasajeros en tránsito desde Madrid a destinos como Bruselas, Frankfurt, Munich, París y Berlín.
- Igualmente, la compañía operó ayer 4 vuelos con Viena (dos de ellos especiales) un vuelo especial con Moscú con el avión más grande de la flota y desvió a Roma tres vuelos con destino a Milán y otros tres con Venecia debido al cierre de estos aeropuertos.
- Los vuelos europeos con el Sur de Francia (Marsella, Niza, Burdeos, Montpellier y Toulouse), Sur de Italia, Portugal, Grecia y Estambul, así como los nacionales, y los intercontinentales operaron con normalidad, aunque en este último caso con bastantes plazas vacías al no poder llegar a Madrid las conexiones procedentes del resto de Europa.
- Iberia recuerda una vez más que están permitidos los cambios de destino, fecha o reembolsos sin penalización, y que pueden solicitarse hasta final de mes.
- Iberia lamenta profundamente los problemas que ha causado esta situación a sus clientes, y les agradece su paciencia y el gran esfuerzo que están realizando estos días.

AIR COMET

En relación a la Compañía AIRCOMET, os adjuntamos, para su vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportunos, Edicto del Juzgado nº 8 de lo Mercantil de Madrid por el que se publica en el BOE el Concurso voluntario de AIRCOMET.

En relación al mismo, os aclaramos lo siguiente:

En el día de hoy se inicia el plazo de comunicación de créditos del concurso de acreedores de AIRCOMET, plazo que finaliza el próximo día **27 de mayo de 2010**, por lo que los pasajeros afectados por la suspensión de vuelos podrán reclamar, en vía concursal, el reintegro del importe de los billetes, el derecho a la compensación que regula el Reglamento Comunitario 261/2004, y todos los gastos ocasionados, ya que dichos afectados se convierten en acreedores de la Compañía.

Para ello, será necesario remitir al Juzgado nº8 de lo Mercantil de Madrid el escrito anexo I que os adjuntamos, por alguno de los siguientes medios, con la documentación acreditativa de los mismos, esto es, sus contratos de transporte

(los billetes de avión) y copia del DNI o pasaporte, sin necesidad ni de procurador ni de abogado en el plazo de un mes:

1. Por correo ordinario ante la siguiente dirección (NO OBSTANTE, RECOMENDAMOS SE REMITA POR CORREO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO):

*Administración Concursal del Concurso de AIRCOMET, SAU.
Paseo de la Castellana, 60-5º.
28046 Madrid.*

2. Mediante fax: el número es el 00-34-91.781.08.43.

3. A través de correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: info@concursoaircomet.com. La documentación deberá ser escaneada en soporte pdf.

En el sobre se ha de indicar: "Para la Administración Judicial del Concurso Voluntario 282/2010. Comunicación de Créditos".

Además, se habilitará una página web por parte de los administradores concursales, www.concursoaircomet.com mediante la cual la administración concursal ofrecerá información puntual a los afectados por el cierre de la mercantil AIRCOMET, SAU, el pasado 21 de diciembre de 2009.

En aquellos casos de Agencias de Viajes que resulten acreedoras de la Compañía, deberán, igualmente, remitir al Juzgado el Anexo II que os adjuntamos, completando el apartado CONCEPTO, exponiendo los hechos de los que se deriva el crédito, igualmente antes del día 27 de mayo de 2010, por alguno de los medios anteriormente señalados y junto con la documentación que acredite el crédito.

Por último, os adjuntamos un nuevo comunicado del Ministerio de Fomento, así como nota informativa.

Os mantendremos permanentemente informados de cualquier novedad que se produzca al respecto.

Mayor flexibilidad de Lufthansa y SWISS debido los disturbios de Bangkok.

Debido a la situación actual en Bangkok, tanto Lufthansa como SWISS flexibilizan sus condiciones a los pasajeros afectados con billete LH o LX y origen/destinos BKK.

*30042010 Goodwill Policy BKK.pdf
4 Flexibilidad por la inestabilidad en BKK-30-04-10.pdf*

LUFTHANSA ITALIA

También queremos destacar que con efectividad desde hoy, Lufthansa Italia rebaja sus precios en Business Class desde Madrid a Milán.

La taifa MAD-MXP en Business Class desde hoy tiene un precio de 109 eur (precio bruto tasas incluidas. TSC no incluido*).*

LOT Líneas Aéreas Polacas

*Por medio de la presente les recordamos que a partir del próximo 1 de mayo de 2010, el sistema de remuneración que aplicará LOT Líneas Aéreas Polacas por comisión de agencia en España será del **0,4%** en todos los billetes emitidos con placa 080 a partir de esta fecha.*

Esperamos que esta alteración que se enmarca dentro de los cambios necesarios en la industria de la Aviación y la difícil situación económica sea de su comprensión.

Aprovechamos la ocasión para agradecerles vuestra valiosa colaboración, esperando poder contar con ella en el futuro.

Goodwill Policy “Bangkok”

La “Goodwill Policy” se aplicará a todos aquellos pasajeros afectados por irregularidades en sus vuelos como consecuencia de los disturbios ocurridos en Bangkok el pasado 28 de Abril de 2010.

Aplicación:

La Goodwill Policy de Lufthansa se aplicará a aquellos pasajeros con billete de Lufthansa en vuelos operados por Lufthansa que hayan sido emitidos antes del 28 de Abril de 2010 y tengan como origen o destino Bangkok para volar antes del 7 de Mayo de 2010.

SECCION 1: Pasajeros con destino final BKK que no hayan iniciado el viaje

*SECCION 2: Pasajeros que hayan ya iniciado su viaje a BKK y/o que tengan un stopover en BKK y deseen realizar el transito sin parada.
Lufthansa Goodwill Policy*

SECCION 1: Pasajeros con destino final BKK que no hayan iniciado su viaje.

• *Rebooking: Sin cargo. La nueva fecha de viaje deberá realizarse antes del 31 de Diciembre de 2010 o aplicar la validez del billete original. El cambio de clase de reserva o de compartimento no está permitido. Reembolso parcial o total no está permitido*

SECCION 2: Pasajeros que hayan iniciado su viaje y quieran abandonar BKK y/o tengan un stopover en BKK y desean realizar el transito sin parada.

• *Rebooking: Sin cargo. La nueva fecha de viaje deberá realizarse antes del 31 de Diciembre de 2010 o aplicar la validez del billete original. Cambio de origen/destino, clase de reserva o compartimento no está permitido*
Excepción: Si la clase original de reserva no está disponible, se permitirá reservar en la clase más baja disponible siempre dentro del mismo compartimento.
Reembolso parcial o total no está permitido

Procedimiento

- *Endosos: Deberá aparecer la anotación “ Goodwill BKK”*
- *Más información: GGAIRLHIRREG*

SWISS INFORMA

Flexibilidad por la inestabilidad en Bangkok

Debido a la situación actual en Tailandia, SWISS permite las siguientes flexibilidades a los

pasajeros en posesión de un billete a / desde Bangkok.

Estas condiciones se aplican a los pasajeros con un billete LX / 724 emitido hasta el 22 de abril de 2010 para viajar hasta el 10 de mayo de 2010.

1. *Cambio de reserva gratuito para los pasajeros que deseen modificar su reserva para viajar en una fecha posterior o adelantar su viaje de regreso. No se aplicará la penalización por cambio y la restricción de estancia mínima no será contemplada. El cambio de reserva sólo está permitido dentro de la validez del billete y sólo en vuelos de SWISS. Así mismo deberá ser en la misma clase que la reserva original.*

2. *Para los pasajeros en posesión de un billete con una tarifa que lleve gastos de cancelación, se podrá emitir un MCO por el valor de los gastos de cancelación. Este importe podrá ser utilizado para cualquier futuro viaje como SWISS, en el plazo de un año desde la fecha original de viaje. En otras palabras, los billetes se podrán devolver, pero el gasto por cancelación se devolverá en forma de un MCO. (Para simplificar la transacción, tanto el reembolso como el importe del gasto de cancelación puede ser entregado en forma de MCO).*

3. Para los pasajeros con billetes no reembolsables, el pasajero podrá optar por recibir un MCO de la cantidad equivalente a su billete, si aún no se ha utilizado ninguna parte del billete. Este importe podrá ser utilizado para cualquier futuro viaje con SWISS, en el plazo de un año desde la fecha original de viaje.

Si la nueva tarifa es más alta que la tarifa original, se abonará la diferencia de tarifa, si es inferior, se emitirá un nuevo MCO.

4. Los depósitos de los grupos no serán devueltos, pero podrán ser utilizados para un cambio de la reserva para fechas futuras al mismo destino u otros.

5. Las millas de los billetes de premio de Miles & More acreditadas nuevamente en la cuenta, sin cargo.

Información y Reservas

901 30 20 33

Boletín Mensual Agencias

BE 05/Mayo/2010

1. Programación

1.1. Programa Especial para el Puente del Día de Canarias

2. Promociones

2.1. Tarifa Valle

2.2. Tarifa Más (disponible para volar LPA-TFN-LPA)

2.3. Servicio SMS

3. Comercialización

3.1. Recordatorio modificación documentación acreditativa de Identidad

3.2. Recordatorio requisitos para el transporte de Armas y Municiones

4. Información de interés para la emisión y cobro de billetes

4.1. Consulta de ficheros de detalle de ADM's y/o ACM's en el BSP Link

4.2. Errores en las emisiones por DNI duplicados.

4.3. Autorizaciones de Reembolsos

4.4. Recordatorio emisión billetes Subvención Familias Numerosas

4.5. Recordatorio RD 1340/2007 formato Campo FD y procedimiento billete para Menor (MR)

4.6. Recordatorio de la actual Tabla de Comisiones de BinterCanarias

5. Noticias / La compañía

5.1. BinterCanarias es la aerolínea española mejor valorada por los usuarios

5.2. BinterCanarias en la III Feria de las Vacaciones en C

5.3. Salón Atlántico de Logística y Transporte

Cancelaciones vuelos 2º fin de semana Mayo por erupción del volcán en Islandia

10/05/2010 — Hasta el 15 de mayo se podrán solicitar cambios y reembolsos a los billetes placa IB075 emitidos hasta el 8 de mayo

Ante la situación creada en los aeropuertos de **Galicia, Asturias, Santander, Bilbao, San Sebastián, Pamplona, Zaragoza, León, Valladolid, Burgos, Barcelona, La Rioja y Salamanca** durante este fin de semana debido al polvo volcánico procedente de Islandia y sus posibles efectos sobre los planes de viaje de nuestros clientes, les informamos de las disposiciones adoptadas por IBERIA.

Quedan incluidos también los clientes afectados por las operaciones que se hayan suspendido en cualquier otro aeropuerto por la misma causa.

Para los cambios de fecha o ruta que se detallan a continuación las agencias de viajes contactarán con el CALL CENTER de SERVIAGENCIAS.

Para la emisión de MCO's o la gestión de los reembolsos de billetes parcialmente utilizados, dirigirán su petición al Departamento de Reembolsos - Serviagencias

Serán autogestionables por las agencias, los reembolsos de los billetes que no se hayan empezado a utilizar, cuando se cumplan las condiciones que a continuación se exponen

Flexibilización de tarifas

Para los clientes en posesión de billetes formulario Iberia (IB075) que contengan tramos afectados por las restricciones en el tráfico aéreo **con fecha de emisión hasta el 8 de mayo de 2010 y fecha de vuelo hasta el 10 de mayo de 2010**, están autorizados los endosos, reroutings, reemisiones y cambios de fecha de todos los billetes implicados, **sin penalización**, con cualquier tipo de tarifa.

Esta medida será de aplicación a los vuelos de Iberia operados por Iberia, por Iberia Regional Air Nostrum (serie 8000), por Vueling (serie IB5000 (*)) y también para los billetes en los que haya tramos operados por otras compañías (IB7000) y tengan placa Iberia (075 en la emisión).

- Los **cambios de fecha** están permitidos hasta el **15 de mayo de 2010**, con validez del nuevo billete, en su caso, hasta el 30 de junio de 2010:

PROCEDIMIENTO A APLICAR PARA CAMBIOS Y REEMBOLSOS AAVV:

Causas meteorológicas.

La evolución de la nube de cenizas hacia las Islas Canarias ha obligado este martes, 11 de Mayo del 2010, a cerrar puntualmente al tráfico la mayoría de los aeropuertos del archipiélago. Por este motivo, BinterCanarias comunica a continuación el procedimiento a seguir para aquellos pasajeros que se hayan

visto afectados, por causas Ajenas a la Compañía (Meteorología o Control de Tráfico Aéreo):

1.- Cambios: Se le ofrecerá en primera instancia la posible opción al cambio, del billete, ya cerrando las fechas y en la misma tarifa que el billete original y siempre y cuando haya disponibilidad en ella, para la fecha solicitada por el cliente. La Agencia debe contactar con Soporte Agencia para que ellos procedan a la revalidación.

2.- Reembolsos: En caso de no querer el cambio de fechas, con esas condiciones, la Agencia deberá solicitar la autorización del reembolso íntegro del billete, a través del Dpto. Administración de Ingresos, sin el cobro de penalización para el pasajero.

Tarifas Punto a Punto:

Se reembolsa el billete parcial que no haya sido usado, y el billete usado se pasará a Fomento como se ha estado gestionando hasta la fecha, devolviendo al pasajero a destino adicional sin coste pero sin poder poner ese tramo como open for used. La Agencia igualmente deberá solicitar autorización a nuestro Dpto. de Administración de Ingresos.

Tarifa Internacional

En el caso de una tarifa Internacional, se hará el reembolso total del trayecto. La Agencia igualmente deberá solicitar autorización a nuestro Dpto. de Administración de Ingresos

Evolución nube volcánica: Levantadas las restricciones sobre Madrid

11/05/2010 — SITUACION DE LOS AEROPUERTOS A LAS 20:00 HORAS del martes, 11 de mayo de 2010

El aeropuerto de Madrid-Barajas acaba de levantar las restricciones, lo que permite volver a los 46 movimientos a la hora habituales. Sin embargo, seguirá habiendo retrasos por el efecto en cadena de las restricciones anteriores.

- **En estos momentos, no admiten tráfico los aeropuertos de Jerez, Málaga, Granada, Gran Canaria, Fuerteventura y Tánger.**
- **Esta información puede ir cambiando, según vaya evolucionando la nube de cenizas volcánicas.**
- **Debido a las numerosas cancelaciones y retrasos originados estos días, será necesario un tiempo para que las aerolíneas recuperen la normalidad en sus operaciones.**
- **El Grupo Iberia (Iberia e Iberia Regional/Air Nostrum) ha tenido que cancelar a lo largo del día de hoy 122 vuelos.**
- **En este enlace de [Llegadas y Salidas](#), se puede consultar la situación de los vuelos. Los clientes que tengan billetes con código de Iberia, pero operados por otra aerolínea, deben ponerse en contacto con la aerolínea operadora para informarse de los mismos.**
- **Iberia facilita los cambios de destino, fecha o reembolsos sin penalización hasta el próximo 21 de mayo de 2010. En nota aparte en esta misma web se exponen detalles concretos sobre flexibilización en materia de billetes a las agencias de viaje.**

- **Hemos reforzado los centros de atención telefónica al máximo de capacidad. Aun así, agradeceremos que solo llamen aquellos que tengan urgencia en hacerlo.**

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

El 12 de Febrero de 2004 se firmó el **Memorándum de Acuerdo entre la Administración Nacional de Turismo de la República Popular de China y la Comunidad Europea sobre visados y cuestiones conexas en relación con los grupos de turistas chinos**. Este Acuerdo, que entró en vigor el 1 de mayo de 2004, supone la concesión a los Estados Miembros del Status de Destino Autorizado, conocido por ADS (“Approved Destination Status”), que conlleva la posibilidad de recibir grupos de turistas chinos en los países comunitarios.

De conformidad con el apartado “1. Agencias de viajes” de la Declaración conjunta sobre las medidas de ejecución aneja al citado Memorándum, la Comisión Europea recomienda a los Estados miembros de la CE que suministren una lista de agencias de viajes de su territorio a la Administración Nacional de Turismo de China (CNTA). La CNTA incluye esa lista en su base de datos de agencias de viajes de receptivo de la CE con las cuales las AAVV chinas pueden contratar los servicios de receptivo en la CE. Las agencias de viaje europeas inscritas deben contar con la capacitación suficiente para satisfacer las características de ese mercado y para cumplir las obligaciones impuestas a las AAVV en el Memorándum de Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea de 20 de marzo de 2004, página L83/12.

Aunque la lista es jurídicamente indicativa según interpretación de la Comisión Europea, se recomienda a las AAVV que efectivamente vayan a contratar con AAVV chinas la prestación de servicios de receptivo en la CE que se inscriban en dicha lista.

La razón de esta inscripción no es solamente posibilitar la contratación por las AAVV chinas. Las oficinas consulares de los Estados miembros de la CE, en el uso de las facultades que les confiere la Instrucción Consular Común de la CE, exigen a las AAVV chinas, al solicitar éstas los visados, una certificación de la AV europea receptiva, con especificación de todos los servicios contratados y reservados para el grupo ADS. **Y la lista indicativa de AAVV, una vez integrada por la Delegación de la Comisión Europea en China, es el único instrumento de que disponen las oficinas consulares de los Estados miembros de la CE en China para comprobar que la empresa europea declarada por la AV china emisora para el receptivo en destino es una auténtica agencia de viajes y no otro tipo de empresa.**

La Administración Turística China ha manifestado a la Delegación de la Comisión Europea en Pekín su intención de actualizar la lista semestralmente para que las agencias de viajes pertenecientes a los países europeos incluidos en el Memorandum de Acuerdo puedan ser incluidas en la base de datos a la que tienen acceso las AAVV chinas autorizadas para la emisión de grupos de turistas al exterior.

Todas las agencias de viaje establecidas en España que estén interesadas en figurar en esta lista, deberán comunicarlo a la Secretaría de Estado de Turismo, Instituto de Turismo de España, a través de la Subdirección General de Cooperación y Competitividad Turística, C/ José Lázaro Galdiano, 6, 28036 MADRID (Teléfono 91.343.35.62, nº de fax 91.343.35.88 o al correo electrónico sgcooperacion@tourspain.es), **antes del 8 de Junio de 2010**, aportando los siguientes datos:

1. De la empresa:

- Nombre completo.
- Dirección.
- Números de teléfono y fax
- Dirección de correo electrónico
- Persona de contacto

- 2. Número de Registro o Licencia** expedida por la autoridad administrativa competente que demuestre que la empresa solicitante está autorizada a ejercer como agencia de viaje y posee el correspondiente título-licencia. En todo caso deberán enviar telecopia de su título-licencia al fax arriba mencionado.

Las agencias de viaje españolas que ya figuren en la lista y deseen seguir incluidas en la relación, deben comunicarlo también por el mismo procedimiento. De no hacerlo, se sobreentenderá que desean darse de baja, y se las excluirá automáticamente de la lista.

JORNADA AEPT: Interpretando la Gran Vía

Estimados asociados:

Desde la AEPT nos envían esta invitación para que os la cursemos:

“Tenemos el placer de invitarte a participar en la JORNADA AEPT: INTERPRETANDO LA GRAN VÍA, organizada por AEPT, que se realizará el próximo viernes, 28 de mayo, a las 16:30 horas en el Centro de Turismo de Colón.

JORNADA AEPT: INTERPRETANDO LA GRAN VÍA

VIERNES, 28 de Mayo de 2010

Hora: 16:30 h

Local: Centro de Turismo Colón - Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid (Paseo de la Castellana, esquina calle Goya, situado en el antiguo paso subterráneo).

Interpretando la Gran Vía es una actividad que quiere daros a conocer el arte de la interpretación del Patrimonio, y cómo éste puede emocionaros y enriqueceros; todo ello por medio de una actividad técnico-lúdica, ideal en esta ocasión, para comenzar el fin de semana.

Comenzaremos con una charla-debate en el Centro Colón, sobre la filosofía de la interpretación del patrimonio y cómo ésta es una herramienta de gran utilidad para gestionar el turismo y el ocio cultural.

A continuación nos desplazaremos en un autobús de MADRID VISIÓN, hasta la Plaza de España, disfrutando de esta parte de Madrid; recorriendo la Gran Vía desde una perspectiva diferente, la que ven sobre todo nuestros visitantes.

Y no queremos terminar todavía, tenemos que seguir descubriendo la Gran Vía. y para ello nada mejor que hacerlo a pie, de la mano de una guía oficial y de un experto en arquitectura que nos revelará esa otra visión de la Gran Vía, la del paseante: Arquitectura, Historia, Cine, Teatro, Comercio... toda la vida y la energía contenida en cien años de historia.

La AEPT quiere así sumarse con esta actividad a la vez académica y festiva, al centenario de la Gran Vía, y os invita a participar, a disfrutar del corazón de Madrid y conocerlo un poco mejor.

“La interpretación del patrimonio es el arte de revelar el significado del legado natural y cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre”

Ponentes:

José María de Juan: KOAN Consultores en Interpretación del Patrimonio

Jesús Blázquez: Rutas PANGEA

Guía: María Rosa de Juan - socia de AEPT y Presidenta de APIT-Madrid

Experto en Arquitectura: Diego Carreño – Arquitecto

¡¡¡Os esperamos!!!

Las actividades son gratuitas y dado el número limitado de plazas, os rogamos confirmación a la mayor brevedad posible enviando mail a gerencia@aept.org

BINTERCANARIAS

PUENTE DE MAYO – DÍA DE CANARIAS”

Estimado colaborador:

Le informamos que BinterCanarias cuenta con miles de plazas promocionales disponibles, a fecha de hoy, para escapadas el próximo fin de semana, con motivo del puente de mayo del Día de Canarias.

Existe disponibilidad en tarifas promocionales en prácticamente la totalidad de los trayectos

que opera BinterCanarias: Tarifa Valle (clase H), Tarifa Súpermini (Clase L) y Tarifa Mini

(Clase K), para salidas tanto el viernes 28/05 como el sábado 29/05, y regreso el lunes

31/05.

Les animamos a buscar hoy las plazas más económicas, desde 19€* por trayecto, para este

punte de mayo de 3 días, ideal para una escapada entre las islas.

Rogamos máxima difusión

21/05/2010

*Precio final calculado para Clase H para el trayecto SPC-TFN, con descuento de residente, comprando ida y vuelta. Tasas aeroportuarias y cargo por emisión incluidos

NOTA DE LA REUNION EMERGENCIAS CONSULARES – AGENCIAS DE VIAJES

Con el fin de mantener la debida coordinación entre la Unidad de Emergencias Consulares y las agencias de viajes, para un mejor servicio a los españoles que se desplazan al exterior, el día 25 de mayo se mantuvo la reunión de referencia.

Abrió la reunión Dña. Victoria Moreno, Embajadora-Directora de la Unidad de Emergencias Consulares , quien tiene un especial interés en comunicarnos las últimas medidas que el Ministerio, conjuntamente con la Policía Nacional, están adoptando con motivo de la celebración de los mundiales de fútbol de Sudáfrica.

Nos informó que las autoridades de dicho país, ante los problemas de inseguridad que se registran en el mismo, han solicitado ayuda a la policía de otros países.

El Estado español ha respondido a dicha petición y enviara dispositivos policiales, así como el Ministerio de Exteriores habilitará vehículos consulares equipados electrónicamente para, en su caso, atender a los ciudadanos españoles, que estarán situados en la puerta de cada uno de los estadios donde juegue la selección española.

Esta medida la adoptara igualmente Alemania, instalando vehículos consulares en las puertas de los estadios en que juegue su selección y atenderán a aquellos ciudadanos españoles que lo requieran.

Por ultimo insistió en que aquellas personas que se desplacen, sigan las indicaciones por ellos facilitadas y que les remitimos vía mail.

En relación con estos otros destinos, hicieron las siguientes consideraciones:

Tailandia:

Se mantiene el toque de queda dos días más. Las zonas de playa son seguras. Se aconseja de momento no desplazarse a Bangkok ni al resto de provincias. Recordaron que mientras persista esta situación un grupo de 5 personas se considera una manifestación ilegal, así como se insistió en seguir las recomendaciones colgadas en su web y la importancia de registrarse en el Registro de Viajeros de la embajada aquellas ciudadanos que viajen a este país.

Mauritania, Mali y norte de Senegal:

Se consideran países de extrema peligrosidad.

Venezuela:

Se informa que se han detectado problemas en la salida del país de menores acompañados de uno solo de sus progenitores. En estos momentos están haciendo un estudio de estos hechos, que, una vez finalizado, colgaran en su web.

TAEDS - PROTECCIÓN AL PASAJERO: NUBE VOLCÁNICA Y OTRAS CAUSAS DE FUERZA MAYOR

Este seguro ofrece 3 coberturas:

** El pago de las prestaciones de asistencia al pasajero (Comidas, alojamiento en hotel y traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto).*

** El pago de las indemnizaciones cuando la Normativa CE261/2004 establece la obligación de compensar al pasajero.*

** El pago de la pérdida de servicios no disfrutados motivada por la anulación o retraso del vuelo.*

Este producto no sólo cubre las incidencias provocadas por la nube volcánica, sino que supondrá una recomendable protección para el viaje que incluye tramos aéreos.

BINTERCANARIAS TARIFA SERVICIO CANARIO DE SALUD (TDOD)

BinterCanarias compañía líder en el transporte aéreo interinsular recoge una vez más las peticiones y demanda de nuestro principal canal de venta, para intentar satisfacer y atenderlo en la medida en que sea posible.

Este es el caso de la Tarifa del Servicio Canario de Salud, que nace con vocación de servicio para todos los canarios con el fin de paliar los problemas de insularidad de las islas no capitalinas y poner al alcance de los canarios la asistencia médica oportuna. Este es el motivo por el que desde hace años BinterCanarias puede presumir de tener a su disposición en todos los vuelos que unen el archipiélago canario, y en todas sus frecuencias, plazas destinadas a este fin para cubrir la demanda de pasajeros por este motivo.

A su vez, ha mantenido en el canal la comisión fija histórica que las AAVV tenían con la compañía, ajustándonos a la demanda del canal y entendiendo que el cobro de un gasto de emisión en este tipo de billete no era procedente.

El pasado mes de Abril pensando en el beneficio de todos, pasajero y canal, se cambiaron las condiciones de emisión de la tarifa, pasando de ser una tarifa OW a RT.

Después de varias reuniones con las agencias en las que se han recogido las particularidades de este tipo de pasajero y sus demandas, la compañía ha decidido FLEXIBILIZAR y FACILITAR aún más la emisión de este tipo de billetes y desde el pasado día 25 de Mayo del 2010, permite los siguientes cambios:

- UN DÍA ANTES DE LA SALIDA, EL MISMO DÍA Y EL DÍA POSTERIOR AL VUELO DE VUELTA SE PERMITEN LOS CAMBIOS SIN NECESIDAD DE PRESENTAR CERTIFICADO MÉDICO DEL SERVICIO CANARIO DE SALUD QUE LO JUSTIFIQUE. (Para ampliar información consulten condiciones en sus sistemas de reserva)

Esperamos que con este cambio podamos seguir trabajando conjuntamente ofreciendo este servicio a los canarios.

AIR EUROPA INFORMA

Os comunicamos que hemos cargado tramo corto (para aplicar cuando no haya para las nuevas tarifas en clase –P Tarifas -P-

•Clase de reserva “V” en los tramos caso de que la clase principal en ese Operados por UX en España/Europa/África Italia y España.

•Clase de reserva “U” en los tramos 31 Mayo 2010 caso de que la clase principal en ese tramo (code-share) dentro de España.

**CONDICIONES DE USO DE LOS ASIENTOS DE EMERGENCIA EN VUELOS
OPERADOS
POR IBERIA E IBERIA REGIONAL AIR NOSTRUM**

Asiento Turista XL

Iberia e Iberia Regional Air Nostrum ofrecen la posibilidad de reservar, ahora con mayor antelación, el asiento Turista XL, en donde el cliente puede disponer de espacio extra para su mayor comodidad.

Estos asientos se encuentran situados en las salidas de emergencia, por lo que para hacer uso de estas plazas, el pasajero debe ser capaz de colaborar con la tripulación en situaciones de emergencia y cumplir con los siguientes requisitos.

Requisitos:

- *Por razones de seguridad, la ocupación de estos asientos está limitada a pasajeros que no tengan dificultades motrices y que puedan entender las instrucciones relativas a la seguridad (tanto escritas como orales, en español o bien en inglés).*
- *Deben ser personas que dispongan de fuerza suficiente para accionar la puerta de salida de emergencia y estén dispuestas a ayudar si la situación lo requiriese.*
- *Mayores de 15 años.*

- *En ninguna circunstancia podrán reservar u ocupar un asiento de emergencia:*
 - o *Pasajeros que a causa de su estatura, complexión física, edad o enfermedad tengan dificultades para moverse rápidamente.*
 - o *Mujeres en avanzado estado de gestación.*
 - o *Pasajeros que viajen con otras personas a su cargo que puedan requerir de su ayuda en una situación de emergencia.*
 - o *Clientes que viajen con animales en cabina.*
 - o *Personas que estén tomando alguna medicación que pueda afectar a los requisitos demandados.*

El asiento se puede seguir reservando con 24 horas de antelación sin coste alguno para el cliente y, además, a partir de ahora, Iberia ofrece la posibilidad de reservarlo con anterioridad, desde el mismo momento de la reserva, en cuyo caso, y para asegurar su plaza, deberá pagar un suplemento:

- *10 € por trayecto en vuelos nacionales peninsulares y entre la Península y Baleares o Melilla.*
- *20 € por trayecto en vuelos con Canarias, vuelos europeos, con el norte y centro de África y Oriente Medio.*
- *50 € por trayecto en vuelos intercontinentales (América y Sudáfrica).*

Por tratarse de una opción voluntaria del pasajero, no se aplicarán en ninguna circunstancia deducciones por subvención de Residencia o de Familia Numerosa.

Para poder reservar un asiento de emergencia en modalidad de pago, el billete de su viaje deberá estar emitido con anterioridad al momento en que se pretenda realizar la reserva del asiento.

El uso del asiento de emergencia no es transferible a voluntad del cliente.

Los clientes que viajen en la clase Turista Completa o con determinadas tarifas de empresa, así como los titulares de las tarjetas Iberia Plus Platino y Oro y sus acompañantes, o sus equivalentes de oneworld, pueden realizar la reserva anticipada de los asientos Turista XL sin coste alguno.

También será gratuito para los titulares de la Tarjeta Iberia Plus Plata y sus equivalentes de oneworld y para los titulares de la Tarjeta Club Fiesta de Iberia.

La reserva y compra de los asientos se realizará en las oficinas de ventas de Iberia y a través de Serviberia (902 400 500) o resto de call centers de la compañía.

Garantía de uso

Si los pasajeros que han comprado los asientos no cumplen los requisitos en el momento del vuelo, se les asignarán asientos normales sin devolver el importe abonado.

La reserva de asiento de emergencia, incluso en el caso de previo pago por el cliente, no se puede garantizar. Iberia se reserva el derecho de modificar la atribución de los asientos de emergencia reservados por razones operativas, de seguridad o control.

Reembolsos

El cargo por la reserva de asiento de emergencia no es reembolsable, salvo que:

- *Haya una interrupción del vuelo que obligue a cambiar de aeronave y el asiento reservado no se encuentre disponible, por lo que la compañía no pueda proporcionarle un asiento alternativo adecuado en el nuevo vuelo y/o aeronave.*
- *Con posterioridad a la reserva/pago del asiento de emergencia, al pasajero le haya sobrevenido una circunstancia extraordinaria que le impida cumplir los requisitos físicos requeridos para ocupar tal asiento, pueda documentar tal circunstancia y avise a la compañía con un plazo mínimo de 48 horas a la salida programada del vuelo.*

Las solicitudes de devolución solo pueden realizarse vía telefónica en Serviberia (902 400 500) o en las oficinas de Iberia. No pueden realizarse a bordo.

El plazo máximo de solicitud de devolución es de 14 días después del último vuelo del itinerario.

La devolución se hará siempre al mismo medio de pago con el que se haya abonado la reserva del asiento.

Cambios Voluntarios

Permitidos en el caso de que la tarifa con la que viaja el pasajero permita cambios.

COPA AIRLINES INFORMA

El uso indebido del GDS en el proceso de reservas será motivo de penalización por parte de Copa Airlines Algunas de estas prácticas son:

- Duplicidad de reservas
- Constantes reservas/cancelaciones en un mismo PNR para evitar tiempos límites
- Utilización de nombres falsos para cotizar plazas generando PNR. Se deberán incluir el nombre y apellidos completos no siendo correcto ej. Gómez/A/B
- No están permitidos los cambios de nombre
- Utilización de clases de reservas no válidas dentro de la estructura tarifaria de Copa Airlines
- La no actualización de los segmentos denegados por Copa Airlines con status UC, UN, NO, HX

ASESORAMIENTO TÉCNICO Y FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.-

Durante este año 2010 la Unión Madrileña de Agencias de Viajes, ha firmado un contrato menor con el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo para la continuación del proyecto **“ASESORAMIENTO TÉCNICO Y FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES”. FASE II”**.

Para la realización de esta acción se ha desarrollado un servicio de asistencia técnica gratuita en prevención de riesgos laborales que ponemos a disposición de las empresas del sector.

Con este servicio en ningún momento se va a inspeccionar su empresa, siendo la finalidad de ella el acercamiento y difusión de la prevención de riesgos laborales así como ayudarles a mejorar la situación en la que se encuentra su centro de trabajo en materia de seguridad. Se les hará entrega de:

- *Un diagnóstico totalmente gratuito sobre la situación de materia de Seguridad y Salud de su empresa.*
- *Recomendaciones para mejorar la prevención.*

Adjunto os remitimos un díptico con la información referente al proyecto: actividades a realizar, datos de contacto e información básica en material de prevención de riesgos Laborales.

Con el objeto de ayudar a la empresa ejecutante, Área de Formación y Estudios, S.L. en su trabajo, les rogamos atiendan adecuadamente en las visitas de asesoramiento técnico gratuito a los Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier aclaración que deseéis.

AMERICAN AIRLINES

Estamos encantados de comunicarle que American Airlines, British Airways, Iberia, Finnair y Royal Jordanian han recibido la aprobación definitiva de inmunidad antimonopolio del Departamento de Transportes de EEUU, así como el visto bueno de la Unión Europea. Estas autorizaciones permiten a American Airlines, British Airways e Iberia operar de forma conjunta los vuelos entre Europa y Norteamérica, lo que incrementará los beneficios que reciben nuestros clientes de la alianza oneworld®.

Las tres aerolíneas fortalecerán su relación y colaborarán de forma más estrecha, lo que nos permitirá ofrecer a nuestros clientes una red mundial más integrada, más operaciones en código compartido, más opciones de vuelo y de horarios, más oportunidades para acumular y utilizar puntos del programa de viajero frecuente y, en definitiva, una forma de viajar más sencilla y cómoda. La posibilidad de combinar tarifas e itinerarios (por ejemplo, hacer el viaje de ida con Iberia o British Airways y el de vuelta con American Airlines) permitirá ofrecer al pasajero más opciones de vuelo y flexibilidad en los viajes. Permítanos destacar que de esta manera la alianza oneworld podrá competir en igualdad de condiciones con las otras dos alianzas, lo que aumenta sus posibilidades de ofrecer a sus clientes nuestros productos y servicios.

A partir de ahora las tres aerolíneas podremos intercambiar la información necesaria para poder ofrecer a nuestros clientes mejores productos y servicios. Prevemos que parte de estas mejoras estén disponibles en el último trimestre de 2010, mientras que otras podrían tardar más tiempo en aplicarse debido a su mayor complejidad y al deseo de que nuestros clientes sigan recibiendo el nivel de servicio que ahora ofrecen nuestras aerolíneas y oneworld. Nuestro ejecutivo de ventas le irá informando puntualmente de las novedades que vayan produciéndose en productos y servicios.

Deseamos seguir trabajando con usted en lo que será una nueva etapa de cooperación entre American Airlines, British Airways e Iberia.

TODOS LOS PARTICIPANTES EN EL BSP DE ESPAÑA Y ANDORRA

Asunto: Suspensión de Andalus Líneas Aéreas (EA - 480)

Les informamos que IATA ha suspendido a Andalus Líneas Aéreas (EA - 480) con efecto inmediato, y de acuerdo con la Resolución 850 Attachment F

El Agente de Viaje debe:

- Reportar e ingresar directamente con la Aerolínea cualquier importe pendiente incluyendo los reembolsos.*

Para más información, por favor consulte en la portal web de la propia aerolínea: <http://www.andalus.es/>

Si tiene alguna pregunta, no dude en contactar con nosotros en: www.iata.org/customer

RENFE.-

Tenemos a bien, a petición de RENFE, adjuntaros información de interés para nuestros socios, principalmente a los que no tengan acceso a ASISTA, de la normativa que aplica RENFE desde el 15 de julio de 2010, de los billetes emitidos en metálico y que se produzcan CAMBIOS o ANULACIONES.

Tengo que matizar los siguientes puntos, creo, igual interesantes.

- 1. Desde esta Asociación como desde otras, veníamos pidiendo reiteradamente que los Billetes deberían de ser similares a los de aéreo, que se puedan cambiar o cancelar, pero no REEMBOLSAR en los mostradores de ADIF, para evitar fraudes, al principio la respuesta fue*

porque el billete era membrete del Estado y no se podía, ahora técnicamente está en estudio de los informáticos.

2. Desde el 15 de julio de 2010 en los billetes ponen: ESTE BILLETE SOLO SE PUEDE **ANULAR** EN LA AGENCIA DE VIAJES EMISORA.
3. Nosotros solo queríamos no la palabra **ANULAR** sino la de **REEMBOLSAR**.
4. Entendemos que RENFE tiene medios suficientes para que sus informáticos solucionen este tema. Seguimos sufriendo el cambio de SIRE, pero no vamos mejor, el nuevo sistema va peor. Casi con menosprecio hacia las AAVV, paginas más cómodas de cara a los ida y vuelta a los clientes de Web, que a la pagina de reservas profesionales de las AAVV.
5. Lamentamos el mal trato que nos da RENFE a un sector que hoy por hoy sigue siendo su principal canal de distribución, asimismo, lamentamos también que RENFE, (entidad pública al día de la fecha) se incorpore a vender todo tipo de viajes en su pagina RENFEVIAJES.COM, utilizando el logotipo del MINISTERIO DE FOMENTO, sin perjuicio del pertinente estudio sobre su legalidad, para nuestro sector siempre será éticamente reprobable.

AIR EUROPA

TU 2ª MALETA SIN COSTE ADICIONAL

Os informamos que para las reservas realizadas y emitidas hasta el 31 de octubre 2010 indefinidamente no cobraremos la 2ª maleta 23Kgs) en las siguientes rutas de largo radio:

- SANTO DOMINGO
- PUERTO PLATA
30 Julio 2010
- PUNTA CANA
- VENEZUELA
- LA HABANA
- CANCÚN
- MIAMI

AEROSUR

¡Evita aglomeraciones y factura tu equipaje al menos 4 horas antes de la salida del vuelo!

Aerosur te recuerda:

No está permitido transportar en ningún vuelo de Aerosur animales en cabina

No se permite la facturación de objetos frágiles (ej. Pantallas de plasma, DVD etc)

Parapoder transportar objetos frágiles rogamos contacten con nuestro departamento de carga en el teléfono 917462168

Recordamos que el equipaje de mano permitido es una única pieza de 6kg

Las dimensiones no pueden exceder de 115cm (50cm de largo x 40cm de ancho x 25cm de alto)

Apertura de check-in: 16:00h

Cierre inicial check-in: 19:45h

Inicio de embarque: 19:30h

Cierre de embarque: 20:45h

Con el nuevo 747 Súper Torísimo de Aerosur, ahora BOLIVIA y América más fácil y más cómodo

Volamos también a Asunción, Sao Paulo, Lima, Cuzco, Buenos Aires, Salta, Tucumán y Miami

CONCURSO DE ACREEDORES DE LAS MAYORISTAS TIEMPO LIBRE-MUNDICOLOR Y OTRAS QUE PUEDEN AFECTAR

Ante la situación actual de Concurso de Acreedores de las mayoristas TIEMPO LIBRE-MUNDICOLOR y otras que pueden afectar en menor grado cómo UNIPLAYAS y para el hipotético caso en el que se nieguen a prestar los servicios contratados por los clientes de las citadas mayoristas, procedemos a dar las pautas que deberían llevarse a cabo por las agencias de viajes minoristas.

En primer lugar, debemos señalar que en el presente informe se pretende aconsejar a las Minoristas sobre unos procedimientos no exentos de incertidumbre, pero que, desde nuestra perspectiva, pueden resultar adecuados para compaginar los intereses de las propias Agencias, los de sus clientes y las especiales circunstancias que se están dando en estos supuestos.

Los riesgos a los que hacemos referencia vienen derivados del hecho de que la legislación de viajes combinados establece dos premisas que no podemos olvidar, ambas contenidas en el Artículo 162 Ley 1/2007 General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

- Responsabilidad de los organizadores y detallistas. 1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados **responderán frente al consumidor y usuario**, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y **sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.**

*La **responsabilidad frente al consumidor será solidaria** de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato.*

*- En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), **el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.***

Bajo esta perspectiva, tenemos que tener claro que cualquier deficiencia en los servicios proporcionados al consumidor, al final, siempre puede ser exigida a la Minorista, por muy injusto que nos pueda parecer, por lo que el consejo estrictamente jurídico sería que, en todo caso, se responda directamente (por ejemplo, abonando el precio del Hotel que se niegue a aceptar la reserva de del MUNDICOLOR o UNIPLAYAS para evitar posibles reclamaciones en vía judicial o sanciones administrativas.

Así mismo, es importante recordar que cualquier comunicación (reclamación), exigencia de pago y abono (facturas), entre los proveedores, mayoristas y clientes deberá constar por escrito, como medio de prueba documental.

Como entendemos que esta solución “aparentemente sencilla” no es fácil de asumir para muchas Minoristas y que, en todo caso, debemos prevenir para posibles conflictos posteriores, hemos elaborado estas pautas de actuación en función de diversos factores que pueden concurrir:

1) Si los clientes ya han iniciado el viaje y se encuentran en destino:

a) Si la agencia de viajes minorista ha desembolsado el importe íntegro del viaje a MUNDICOLOR y UNIPLAYAS y éstas han pagado a los proveedores:

- Responsabilidad del proveedor en la correcta ejecución del contrato, al haberse efectuado correctamente el pago de los servicios, tanto por los clientes como las agencias mayorista y minorista.

- En el caso de que el cliente al intentar disfrutar de algunos de los servicios contratados se vea impedido por parte del proveedor, deberá interponer la reclamación correspondiente en destino, haciendo que el proveedor firme un documento que acredite su negativa a prestarle dicho servicio por el supuesto impago de la mayorista de anteriores facturas.

- Si el cliente decide hacerse cargo de las cantidades correspondientes, con el fin de poder disfrutar de sus vacaciones, en el momento de llegar a España, podrá acudir a la vía administrativa, e interponer una reclamación oficial contra el proveedor, y/o a la vía judicial, pero al tratarse de un viaje combinado la responsabilidad podrá recaer, si el cliente así lo reclama, tanto en la agencia mayorista como en la agencia minorista, debiendo hacerse cargo de la devolución del importe de los servicios no disfrutados.

- Si es la agencia de viajes minorista la que asume el coste de los servicios no disfrutados, posteriormente, podrán ejercer la acción de repetición frente a la agencia mayorista; y ésta, a su vez, contra el proveedor de servicios, solicitando el abono de las cantidades. No obstante lo anterior, hay que tener en consideración que tratándose de empresas con Auto de declaración de Concurso las posibilidades de recuperar rápido y en su totalidad el dinero como crédito ordinario en el desarrollo del mismo son escasas. Sólo sería de cierta ventaja jurídica si se interpusiera demanda previamente a la declaración legal de Concurso.

- La acción de repetición de la agencia de viajes mayorista contra el proveedor que se ha negado a prestar el servicio pagado, podría basarse en lo estipulado en el artículo 1172 del Código de Civil:

“Artículo 1172.

El que tuviere varias deudas de una misma especie en favor de un solo acreedor, podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de ellas debe aplicarse.

Si aceptare del acreedor un recibo en que se hiciese la aplicación del pago, no podrá reclamar contra ésta, a menos que hubiera mediado causa que invalide el contrato”.

La acción de repetición también está prevista en el 162 de la propia LVC.

La agencia de viajes mayorista tiene, por tanto, la potestad de decidir a cuál de las facturas pendientes corresponde el pago efectuado, no pudiendo, por lo tanto, el proveedor decidir arbitrariamente a qué factura corresponde el abono y debiendo cumplir lo establecido en el contrato y devolver a la mayorista los importes de los servicios no disfrutados.

Con todas las limitaciones expuestas se entiende que al proveedor no le preocupará en exceso una posible demanda futura de cualquier mayorista, pero entendemos que, al menos con los proveedores españoles, el conocer la legislación aplicable puede ayudar a que algún proveedor acepte su responsabilidad y atienda a los clientes.

b) Si la agencia de viajes minorista ha desembolsado el importe íntegro del viaje a cualquier mayorista de TIEMPO LIBRE - MUNDICOLOR o UNIPLAYAS y éstas no han pagado a los proveedores:

- Responsabilidad de la agencia mayorista en la correcta ejecución del contrato, al no haberse efectuado correctamente el pago de los servicios al proveedor y habiendo abonado las cantidades correctamente tanto los clientes como la agencia de viajes minorista.

- Si el cliente al intentar disfrutar de algunos de los servicios contratados se ve impedido por parte del proveedor deberá interponer cómo siempre la reclamación correspondiente en destino, haciendo que el proveedor firme un documento que acredite su negativa a prestarle dicho servicio por el supuesto impago de la mayorista. Así mismo, deberá poner en conocimiento de la agencia de viajes mayorista o minorista cuanto antes y por escrito los hechos acontecidos para que los mismos intenten solventarlos inmediatamente.

- Si el cliente decide hacerse cargo de las cantidades correspondientes, con el fin de poder disfrutar de sus vacaciones, porque la agencia de viajes mayorista no asume su responsabilidad, en el momento de llegar a España podrá interponer reclamación oficial en la Delegación de Turismo o demanda judicial de reclamación de cantidad, solicitando el pago de los servicios no disfrutados.

Al tratarse de un viaje combinado la responsabilidad podrá recaer, si el cliente así lo reclama, tanto en la agencia mayorista como en la agencia minorista, debiendo hacerse cargo de la devolución del importe de los servicios no disfrutados.

- Si es la agencia de viajes minorista la que asume el coste de los servicios no disfrutados, posteriormente, podrá ejercer la acción de repetición frente a la agencia mayorista (con las dificultades ya comentadas al tratarse de mercantiles en su caso Concursadas).

c) Si la agencia de viajes minorista, en virtud de sus acuerdos comerciales con las Mayoristas, aún no ha desembolsado el importe íntegro del viaje:

- En España la compensación de deudas no es legal sin que haya una declaración judicial de deuda exigible y líquida, no obstante lo anterior, y a

pesar del riesgo que pueda suponer y dentro de la autonomía empresarial de toda agencia, retenga temporalmente el pago a las Mayoristas.

- Si el cliente al intentar disfrutar de algunos de los servicios contratados y se ve impedido por parte del proveedor, deberá interponer la reclamación correspondiente en destino, haciendo que el proveedor firme un documento que acredite su negativa a prestarle dicho servicio por el supuesto impago de la mayorista. Así mismo, deberá poner en conocimiento de la agencia de viajes mayorista y minorista cuanto antes y por escrito los hechos acontecidos para que los mismos intenten solventarlos inmediatamente.

- Si el cliente decide hacerse cargo de las cantidades correspondientes, con el fin de poder disfrutar de sus vacaciones, recomendamos que la agencia de viajes minorista comunique a los clientes que será ella la que se encargue en ese momento del pago de los servicios contratados o garantizarles que una vez finalizado el viaje les reembolsaran el importe de los mismos.

- Si es la agencia de viajes mayorista la que asume (caso improbable pues una vez declarado el Concurso todos los pagos y cobros pasan por la Administración Concursal) el coste de los servicios no disfrutados, la agencia de viajes minorista deberá pagarle el importe de los servicios contratados.

2) Si los clientes no han iniciado el viaje:

a) Si la agencia de viajes minorista ha desembolsado el importe íntegro del viaje a MUNDICOLOR o UNIPLAYAS y éstas han pagado a los proveedores.

- La agencia de viajes minorista deberá informar por escrito a los clientes de la situación actual de la agencia mayorista y de los posibles inconvenientes que pudieran encontrarse en destino.

- Para ofrecer un correcto servicio de atención al cliente, la agencia deberá ponerse en contacto con los proveedores para que le informen si se van a prestar correctamente los servicios, debiendo tener la información por escrito como prueba documental.

- Se reclamará a las citadas mayoristas el importe de los servicios del proveedor que no vaya a prestar a los clientes en destino y que les exigiría a los mismos.

- En el caso de que el proveedor manifieste por escrito su negativa en la prestación de los servicios, y los clientes aún así deciden viajar estos deberán firmar el documento que acredite que han sido informados correctamente por la agencia de viajes minorista de la situación pudiendo, posteriormente:

- interponer la reclamación correspondiente en destino, haciendo que el proveedor firme un documento que acredite su negativa a prestarle dicho servicio por el supuesto impago de la mayorista.

- si el cliente decide hacerse cargo de las cantidades correspondientes, con el fin de poder disfrutar de sus vacaciones, porque la agencia de viajes mayorista no asume su responsabilidad, en el momento de llegar a España podrá interponer reclamación oficial en la Delegación de Turismo o demanda judicial de reclamación de cantidad, solicitando el pago de los servicios no disfrutados. Al tratarse de un viaje combinado la responsabilidad podrá recaer, si el cliente así lo reclama, tanto en la agencia mayorista como en la agencia minorista, debiendo hacerse cargo de la devolución del importe de los servicios no disfrutados. (Desgraciadamente en los últimos tiempos se han puesto también de moda incluir el concepto de daño moral con cierta aceptación en las demandas en los juzgados de primera instancia).

- si es la agencia de viajes minorista la que asume el coste de los servicios no disfrutados, posteriormente, podrán ejercer la acción de repetición frente a la agencia mayorista y ésta, a su vez, contra el proveedor de servicios, solicitando el abono de las cantidades.

- La acción de repetición de la agencia de viajes mayorista se basaría en lo estipulado en el artículo 1172 del Código de Civil y en el artículo 162 LVC mencionadas anteriormente en el apartado 1.a) y las dificultades y problemas allí mencionados son idénticos en este supuesto.

- Si los clientes deciden no viajar, podrán intentar solicitar la devolución del importe del viaje que desembolsaron, debiendo informarles previamente que en el caso de tomar esta decisión es posible que la mayorista les reclame los gastos de penalización correspondientes en el caso de que ciertos proveedores se los imputen, resultando muy delicada esta situación.

Es por este motivo por el que hemos recomendado que se intente solventar esta situación, antes de la cancelación de los clientes, con las citadas mayoristas.

Entendemos que si su respuesta es negativa, o no hay respuesta, podrían no ser exigibles los gastos de cancelación al cliente. Debemos recordar que la devolución del importe desembolsado puede exigirse tanto a la agencia mayorista como a la minorista, por lo que esta debe valorar si prefiere arriesgarse a tener que pagar ella todo el viaje y luego intentar recuperarlo de la mayorista o garantizar el pago de los servicios de los proveedores directamente.

- Si el cliente reclamase además en función de los días de preaviso la indemnización establecida en el artículo 159.3 del Real Decreto 1/2007, la agencia minorista deberá informarle que es la agencia mayorista la responsable (aunque realmente se trata de una obligación solidaria entre mayorista y minorista que podrá ser reclamada a la minorista en vía judicial).

b) Si la agencia de viajes minorista ha desembolsado el importe íntegro del viaje a las mayoristas y éstas no han pagado a los proveedores.

Se debería actuar de la misma forma que en el supuesto anterior, tanto si los clientes deciden viajar como si no realizan el viaje, pero en el segundo caso, entendemos que podrán solicitar la devolución íntegra del importe del viaje que desembolsaron, con menor riesgo a que pretendan cargarles penalización alguna.

c) Si la agencia de viajes minorista no ha desembolsado el importe íntegro del viaje a las mayoristas:

- La agencia de viajes informará a los clientes de los hechos acontecidos y devolverá íntegramente el coste total del viaje contratado, pudiendo buscarles un viaje igual o similar con las mismas características con otra agencia mayorista.

- No obstante, cabe la posibilidad de que la agencia mayorista les cargue algunos gastos de penalización, en cuyo caso recomendaríamos que no se abonaran, ya que esperamos (sin certeza absoluta) que los juzgados de primera instancia podría considerar justificada la devolución sin cargo al cliente conforme al artículo 158 de la Ley de Viajes Combinados.

- Si el cliente reclamase además, la indemnización establecida en el artículo 159.3 del meritado Real Decreto 1/2007, la agencia minorista deberá informarle que corresponde al ámbito de gestión de la mayorista la responsabilidad (aunque con la aplicación literal de la ley se trata de una obligación solidaria entre mayorista y minorista que podrá ser reclamada a la minorista en vía judicial).

Existe la opción, aunque no lo hemos expuesto a lo largo del escrito de que las agencias de viajes minoristas expliquen al cliente la posibilidad de recurrir al aval de la agencia de viajes mayorista, en lugar de exigir el reembolso a la minorista.

Se trata de una posible solución que reviste mayores trámites que el cliente debe de realizar, pero resulta factible.

Las pautas a seguir, dependiendo de la Comunidad Autónoma, serían las siguientes:

- Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las agencias de viajes, derivadas de acción ejercitada única exclusivamente por el consumidor o usuario final, como son, entre otros, el reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

- Laudo dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo.

- Acuerdos con avenencia de los actos de conciliación que a tal efecto convoque la Dirección General de Turismo, conforme a lo previsto en la Ley de Ordenación del Turismo de la Comunidad Autónoma competente.

Sabemos que es complicado pedirle a un cliente que realice todos estos trámites cuando para él resulta mucho más fácil exigírselo a la agencia minorista directamente y por este camino le van a dirigir las Organizaciones de Consumidores y sus propios letrados en su caso. Pero pensamos que, con clientes de confianza o para asuntos de especial trascendencia económica, esta fórmula puede ser utilizada como una manera de recuperar las cantidades abonadas por la agencia minorista contando con la necesaria colaboración del cliente, ya que sólo este puede ejecutar el aval.

UNIPLAYAS

Dada la situación en la que nos encontramos presentada voluntariamente, queremos hacerles llegar desde Uniplayas, nuestra máxima confianza y garantía para todas aquellas reservas presentes y futuras, y transmitirle la seguridad de que responderemos por todas ellas.

Esto quiere decir también que en el caso que os surja cualquier problema ruego contactéis urgentemente con nosotros antes de realizar cualquier tipo de gestión.

Para esto y ante cualquier duda, durante estos días ampliaremos nuestro horario de atención al público de 09:00 a 22:00 ininterrumpidamente de Lunes a Viernes y Sábados de 09:30 a 14:30 hrs y para cualquier urgencia en nuestra web encontrarás los teléfonos de contactos.

Desde aquí agradecer tanto a clientes como proveedores, todo el apoyo recibido en estos días y la confianza que habéis seguido depositando en nosotros para seguir adelante.

Procedimiento 308/2010
Concurso necesario Ordinario

AL JUZGADO DE LO MERCANTIL Nº 12 DE MADRID (Para la Administración Concursal)

Don con
DNI.....actuando en nombre y representación de
..... CIF:..-....., con
domicilio a estos efectos en Madrid Calle
... C.P. ante el Juzgado comparezco y DIGO:

Que tengo constancia, a través de los medios de comunicación, de la declaración de Concurso necesario que tramita ese Juzgado, referida al de la Compañía Tiempo Libre S.A.U. por lo que, dada mi condición de acreedor,

como luego concretaré y de conformidad y en el plazo que establece el art. 85 del Código de la Ley 22/2003 de 9 de julio, **Concursal**, paso a efectuar la siguiente

COMUNICACIÓN DE CRÉDITOS

Nombre y datos de identidad del acreedor:

.....

CIF:.....

OBJETO

SOCIAL:

.....

CONCEPTO.-

PRIMER CREDITO:

.....correspondientes al ejercicio
..... en función de contrato de de
fecha..... y factura número de fecha
.....

IMPORTE

IVA

INCLUIDO:

EUROS.

(..... €)

SEGUNDO CREDITO:

..... correspondiente al ejercicio
..... en función del acuerdo de fecha.....y
factura número de fecha

IMPORTE

IVA

INCLUIDO:

EUROS.

(..... €)

- Se acompaña por vía de original el referido (

NATURALEZA DEL CREDITO.-

El día 4 de agosto de 2010 fue publicado en el BOE CONCURSO NECESARIO y habiendo resuelto por tanto, su obligación de prestar el servicio dea mí vendido e incumpliendo también tal obligación de

CUANTIA.-

Por lo anteriormente acreditado, quien comparece resulta acreedor de la Concursada en --- €, y ello, de acuerdo con el siguiente desglose, Ya que no me ha abonado

-Precio de €

..... €

VENCIMIENTO.-

Se corresponde con....., servicio que la concursada no prestó a pesar de haber cobrado el importe

FECHA DE ADQUISICIÓN.-

.....
CALIFICACIÓN PRETENDIDA:

Ordinario.

¿CONDICIÓN RESOLUTORIA?

No

¿FIANZA DE TERCERO?

No,

Por lo que, con expresa reserva para la reclamación de las cantidades expresadas a mí favor, que el incumplimiento de sus obligaciones por la concursada haya generado,

SOLICITO A LA ADMINISTRACION CONCURSAL.-

Tenga por presentado este escrito, con el/los documentos acompañados, lo admita, se sirva tener por comunicado el crédito de..... (en letra y en número) euros que ostento contra la concursada, para su inclusión en la lista de acreedores y ello con la calificación de ordinario

IGUALMENTE SOLICITO .- El desglose y entrega a quien suscribe de los documentos acompañados a éste escrito, a cuyo fin y para su constancia, acompaño copia simple de los mismos.

Madrid, a de de 2010

Fdo:

CAMPAÑA DE PRECIOS IBERIA

Os enviamos documento que nos pasan nuestro asociado IBERIA L.A.E. para vuestra información.

“Os avanzamos la nueva Campaña de precios que estará disponible a partir de mañana en los sistemas y en los medios de Comunicación y que podrá ser vendido por todas las Agencias de Viaje de España.

Los precios de Iberia se ajustan de nuevo el cinturón

En Iberia seguimos ajustando el cinturón a nuestros precios...

Precios increíbles para viajes que se inicien entre el 1 de octubre y el 11 de abril del próximo año.

.... Un millón de plazas a la venta hasta el domingo 19 de septiembre

En Iberia seguimos pensando que el precio no puede ser un obstáculo para viajar, y apostamos de nuevo por ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de hacerlo con nosotros a precios increíbles.

Junto a los vuelos operados en propio por Iberia y por nuestra franquiciada Iberia Regional Air Nostrum a nuestros destinos dentro de España y a las principales ciudades de Europa, esta nueva campaña incluye todos los vuelos operados por Iberia a diez de nuestros principales destinos en América, destacando como novedad y por primera vez, la inclusión de Córdoba-Argentina y San Salvador, entre los destinos en promoción.

En una campaña apoyada en medios de comunicación de difusión nacional, incluida radio, prensa e Internet, Iberia pone a disposición de todas las agencias de viaje de España una oferta de carácter público, con precios que van desde los 24 euros por trayecto en vuelos directos nacionales, pasa por los 44 o 64€ trayecto en vuelos a destinos en Europa y sorprende con viajes a Nueva York, Boston, Chicago o Miami por 224€ trayecto, desde Madrid o Barcelona. Estos precios, incluyen todas las tasas de aeropuerto y los recargos por carburante.

PERIODO DE VUELO

Los viajes, que han de iniciarse entre el 1 de octubre y el 11 de abril del año próximo, tienen ciertos periodos de bloqueo en fechas críticas y han de estar completados el 14 de abril de 2011.

Esta promoción se encuentra ya a la venta en todos los sistemas de distribución y en la Sección de Ofertas de esta web, tenéis todos los detalles sobre su comercialización”.

VENTA IMSERSO

Os adjuntamos, para vuestro conocimiento, el calendario de fechas de las correspondientes fases de la venta del Programa de Vacaciones del IMSERSO por Comunidades Autónomas.

HUELGA GENERAL EN ESPAÑA

20/09/2010 — Disposiciones adoptadas por Iberia

Con motivo de la convocatoria de huelga general para el próximo día 29 de septiembre de 2010 y los previsibles efectos sobre el programa de vuelos de la compañía se adoptan las siguientes disposiciones:

Flexibilización de tarifas

Para los clientes en posesión de billetes formulario Iberia (IB075) que tengan tramos en cualquier vuelo durante el día de la huelga, están autorizados los cambios de fecha de todos los billetes implicados sin penalización, con cualquier tipo de tarifa. Quedan incluidos en esta flexibilización los números de vuelos IB-7000 a 8999 e IB5000 a 5999.

Estarán permitidos hasta el 28 de septiembre de 2010 incluido, con validez del nuevo billete, en su caso, hasta el 30 de noviembre de 2010.

Estarán sujetos a disponibilidad de plazas en la misma clase y condiciones de tarifa del billete original cuando el cambio se realice para un vuelo a partir del 9 de octubre de 2010. En el caso de cambios en fechas de vuelo entre el 29 de septiembre y el 8 de octubre de 2010 se cambiará a la clase disponible en la cabina que corresponda.

Para realizar estos cambios las agencias de viaje de España contactarán con Serviagencias

HUELGA GENERAL (29-09-2010)

Con motivo de la Convocatoria de Huelga General, y según comunica la Delegación de Gobierno de la Comunidad de Madrid, a través de CEIM, para cualquier incidencia o violencia sobre las personas o instalaciones deben dirigirse, en primera instancia, a CEIM, que será quien lo ponga en conocimiento de la Delegación del Gobierno.

Por todo ello, os informamos que el Servicio de Atención a Organizaciones Empresariales en CEIM será a partir de las 5:00 h. finalizando a las 20:00 h. del miércoles 29 de septiembre, para lo que les recordamos que los medios por los que podrá comunicarse con nosotros son los siguientes:

Teléfono: 91-411.53.17
Fax: 91-562.75.37
E-mail: sgeneral@ceim.es
laboral@ceim.es
presidencia@ceim.es

Asimismo, la CEOE nos solicita información para poder contar, en tiempo real, sobre la incidencia y asistencia al trabajo en nuestra Comunidad, teniendo previsto hacer un balance provisional en torno a las 10.30 h., de modo que cualquier información que puedan remitirnos con anterioridad a las 10:00 horas será de mucha utilidad.

COMUNICADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS DE HUNGRÍA SOBRE EL BARRO ROJO.

Comunicado de la Dirección General de Emergencias de Hungría sobre el barro rojo

La Dirección General de Emergencias perteneciente al Ministerio del Interior de Hungría, a petición de la Oficina Nacional de Turismo, informa a las administraciones e Instituciones y personas interesadas en el sector del turismo de Hungría, que los fluidos tóxicos provocados por el vertido de barro rojo, tras la ruptura de una balsa con residuos de aluminio en una fábrica cerca de la localidad de Ajka, actualmente, no pone de ninguna manera en peligro las regiones más destacadas del turismo en el país. Por este motivo el turismo con destino a Hungría sigue inalterado.

La infraestructura turística al completo -aeropuertos, alojamientos y otros servicios y atracciones turísticas- continúa su funcionamiento con normalidad para recibir a los viajeros.

La información más reciente sobre la contaminación del barro tóxico se encuentra siempre accesible a través de la página web de la Dirección General de Emergencias www.katasztrofavedelem.hu en la siguiente dirección:

http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=lakossag_esemeny_olvas&nid=45

La Oficina Nacional de Turismo de Hungría por su parte seguirá de cerca la situación de catástrofe originada por el vertido del barro rojo, en lo que concierne al turismo destinado a Hungría y en caso de necesidad volverá a solicitar orientación de la Dirección General de Emergencias con el fin de transmitirlo hacia el sector profesional.

Más información:

Oficina Nacional de Turismo de Hungría
Avda. de Brasil, 17, 10/B. - 28020 Madrid
Tel: (+34) 915 569 348
Fax: (+34) 915 569 869
www.hungriaturismo.com

“BINTER CANARIAS TARIFA VALLE- Especial Lanzarote ”“ ”

Le informamos que BinterCanarias refuerza de forma especial la tarifa más económica de la compañía, la tarifa Valle, ajustando la disponibilidad de la misma a la demanda del mercado.

A lo largo del mes de Octubre y hasta final del año, BinterCanarias revisará diariamente la disponibilidad de la Clase H en todos sus vuelos de ACE-LPA-ACE, para adaptar su oferta facilitando en la isla conejera volar a muy buen precio.

Le recordamos que pueden visualizar en cualquier momento las condiciones de la tarifa en su GDS habitual.

INFORMACION SFPD

Con el fin de ampliar la información relativa a la aplicación a partir del 1 de noviembre 2010, de la normativa de la Administración de la Seguridad en el Transporte (TSA) de Estados Unidos de acuerdo al Programa de Seguridad de Vuelo (Secure Flight Program), en la que todos los billetes emitidos con salida hacia/desde/dentro de USA deberán contener la información SFPD (Secure Flight Passenger Data) para todos los pasajeros independientemente del origen de la reserva, le remitimos comunicaciones de:

- Aer Lingus*
- Iberia*
- Jet Airways,*

Informando de la puesta en marcha y operativa relativa a la aplicación de esta normativa por parte de dichas compañías.

INVESTOUR

Nos es muy grato informaros de la segunda edición de INVESTOUR, Foro de Inversiones Turísticas en África que se celebra en el marco de FIRTUR el día 20 de enero de 2011.

Este proyecto se inició el año pasado, la participación es totalmente gratuita para las empresas que estén interesadas y cuenta con la cooperación entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Feria Internacional de Turismo (FITUR), y Casa África en representación del Gobierno español, en colaboración con ICEX y el Comité de Promoción Exterior del Consejo Interterritorial de Internacionalización, GEOE, CEIM, Cámara de Comercio de Madrid, CEHAT y FEAAV.

Los objetivos principales del foro son presentar a las compañías del sector turístico español propuestas de proyectos en los países africanos y por otro lado favorecer el encuentro entre los operadores de España y África, por lo que los países africanos están trabajando en la posibilidad de presentar una serie de incentivos a la inversión turística en sus países, tales como; beneficios fiscales; repatriación de bienes etc, por lo que creemos es una buena oportunidad para aquellas empresas con intereses comerciales en África..

Por todo ello, os adjuntamos para vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportunos, Convocatoria oficial del Foro y Formulario de inscripción, que deberán remitir a la Organización, antes del día 15 de noviembre de 2010.

AMADEUS EN TURNEXO MADRID

Un año más, Amadeus España estará presente en el Salón Turnexo de Madrid. Nuestro equipo comercial estará allí el próximo **jueves 11 de noviembre de 11:00h a 17:00h** para poder atender a todos aquellos agentes de viajes que quieran conocer las últimas novedades del Sistema Amadeus.

Confirma tu asistencia a través del formulario de visitante profesional que podrás encontrar en

<http://www.turnexo.com/>

Ven a visitarnos y te ayudaremos a buscar la mejor solución para tu agencia de viajes.

La Dirección Comercial
Amadeus España

Hotel Santo Domingo
Sala Belvedere
Plaza Santo Domingo, 13
28013 Madrid
Exclusivo para agentes de viajes

ACTUALIZACIÓN OFERTA FINANCIERA BANCO POPULAR

Oferta financiera correspondiente al acuerdo de colaboración que mantenemos con el Banco Popular.

Del mismo, destacamos la actualización realizada a las Tasas de descuento, que son las siguientes:

- **Tarjetas de Crédito: 0,75%.**
- **Tarjetas de Débito: 0,35€.**

También te informo que debido al proceso de migración puesto en marcha para cumplir con la nueva normativa impuesta para la zona euro, por el que todas

las tarjetas deben ser migradas al sistema EMV (tarjeta con chip) y debido a los elevados costes que supone esta migración, el Banco Popular no puede asumir los gastos de mantener una tarjeta VISA FEAAV affinity, por lo que se han cambiado dichas tarjetas por una Master Card Business que es gratuita para todos los asociados y que tiene la ventaja de llevar incluida la SOLRED para el pago de combustible en las estaciones del servicio del grupo REPSOL con descuento y factura desglosado el IVA.

Asimismo, con la oferta actual todas las agencias pueden disfrutar de condiciones preferentes para póliza de crédito, avales, TPV y cuenta tarifa plana.

COMUNICACIÓN DE AIR EUROPA,

informando de la obligación de incluir en el PNR, a partir del 2 de diciembre el teléfono de contacto del pasajero.

ACCIONES Y REPERCUSIÓN DEL PARO DE CONTROLADORES AÉREOS

Ante los desagradables acontecimientos ocurridos el pasado fin de semana, FEAAV desea manifestar que, en primer lugar, ya se ha puesto en contacto con un Despacho de Abogados para que dictamine si estamos ante un supuesto de fuerza mayor o no, así como estudie las posibles responsabilidades que se pueden derivar del paro producido por los controladores aéreos.

También vamos a contactar con todas las Asociaciones de Agencias de Viajes de España para presentar una demanda judicial ante AENA por las pérdidas sufridas por el paro total de actividad iniciado el pasado viernes 3 de diciembre, para lo cual necesitamos **valorar las cifras resultantes de estos hechos, en especial los importes de las facturas canceladas a las Agencias de Viajes, así como el porcentaje de estos importes que serán recuperables de Compañías Aéreas y demás proveedores, por lo que le ruego encarecidamente solicite estos datos a sus Agencias Asociadas y nos los transmita a la mayor brevedad posible, diferenciando al máximo posible según se trate de billete aéreos sueltos, servicios de tierra, etc.. con el objeto de ir preparando las acciones jurídicas pertinentes.**

En cuanto a las reclamaciones que los clientes de las Agencias de Viajes puedan estar realizando, FEAAV recomienda tramitarlas, así como recordarles que disponemos de un plazo para estudiar jurídicamente la situación, y poder actuar en consecuencia, y recomendarles que recopilen toda la documentación que acredite los perjuicios económicos que les han ocasionado para aportar copias en las reclamaciones. Es importante para las Agencias de Viajes ganar algo de tiempo en esta situación tan compleja a la espera de la reacción de AENA.

NOTA INFORMATIVA SPANAIR

Política de cambios de billetes para pasajeros afectados por cancelaciones del 3, 4 y 5 de diciembre

En Spanair te damos ahora más opciones:

Con la reapertura del espacio aéreo español y con la normalización progresiva de la operativa de nuestros vuelos, hemos decidido ofrecer a todos nuestros pasajeros afectados por las cancelaciones de los días 3, 4 y 5 las siguientes opciones. Estas medidas son de carácter retroactivo para todos aquellos que se hayan visto afectados, especialmente para aquellos que han solicitado un reembolso.

1. Extendemos el plazo para solicitar el cambio de la fecha del vuelo hasta el 30 de diciembre

2. Ofrecemos dos nuevas posibilidades para cambiar tu vuelo:

Posibilidad de cambiar tu vuelo por un bono por el valor del trayecto original afectado + un 50% extra. El bono será del valor del billete de ida+vuelta siempre que estén en el mismo número de reserva y no hayas disfrutado de la vuelta.

Posibilidad de solicitar un "upgrade" a clase Premium para cualquiera de nuestros vuelos

2.1 Estos bonos están sujetos a las siguientes condiciones:

Serán válidos para cualquiera de las rutas operadas por Spanair (y podrá ser una ruta distinta a la del billete inicial)

El valor de referencia será el del billete original (tasas excluidas).

Tendrán 6 meses de validez desde su emisión.

Cabe la posibilidad de transmitir este bono a una tercera persona (por ejemplo si lo quiere regalar) o cambiar de ruta una vez emitido

Se deberá utilizar para un solo viaje y confirmarlo 7 días antes del vuelo.

La solicitud y la gestión de los bonos se realizará a través de Spanair Center: C.C. 902 13 14 15

3. Si decides no beneficiarte de las facilidades de cambio:

Podrás optar al reembolso, solicitándolo antes de 15 días si el vuelo es

doméstico, o 30 días si el vuelo es internacional.

. La solicitud de reembolso se puede realizar también llamando al Spanair Center..

Con estas medidas intentamos ofrecerte todas las facilidades para que puedas disfrutar del viaje que habías previsto y compensar en cierta manera los inconvenientes que la situación, ajena a la voluntad de Spanair, pueda haberte ocasionado.

Si los pasajeros, a pesar de las nuevas opciones que Spanair les ofrece, optan por el reembolso de su billete, las agencias de viajes podrán solicitarlo a través de Amadeus reembolso directo, (no Bsp Link) sin previa autorización comercial para todos aquellos vuelos afectados por la cancelación.

El plazo máximo de solicitud del reembolso del cupón afectado es de 15 días a partir de la fecha de cancelación del vuelo.

IBERIA RECUPERA PROGRESIVAMENTE LA NORMALIDAD

06/12/2010 — Madrid 6 de diciembre de 2010

Una vez abierto el espacio aéreo español, Iberia e Iberia Regional Air Nostrum recuperan progresivamente la normalidad.

- A lo largo del día de hoy tienen previsto operar todo su programa, un total de 688 vuelos.
- Iberia ha programado un vuelo especial a La Habana, con salida de Madrid a las 11:30.
- Tanto ayer como hoy, la compañía está utilizando aviones mas grandes de los previstos inicialmente en las rutas de mayor demanda, como Palma de Mallorca, Londres, Tel Aviv, Tenerife, Munich o Lisboa, entre otros, con el fin de dar espacio a todos los clientes que quieren viajar.
- Iberia ha reforzado su plantilla en un 30 por ciento con el fin de atender a los clientes.
- Aquellos clientes que por la paralización de los aeropuertos no haya podido recuperar sus maletas, pueden hacerlo llamando al teléfono 902 341 342 o abriendo un parte de irregularidad en el aeropuerto mas cercano a su domicilio o lugar de vacaciones.
- Serviagencias continuará gestionando a lo largo de los próximos días todas las peticiones de reembolsos y cambios que necesiten las agencias de viaje de España.
- Iberia quiere agradecer a todos sus clientes y colaboradores, su comprensión y la paciencia demostrada en el transcurso de este conflicto, ajeno a su voluntad, y espera volver a poder ofrecerles el servicio que merecen lo antes posible. La compañía quiere también agradecer públicamente a sus empleados el esfuerzo de estos días y su empeño por atender a los clientes lo mejor posible, dadas las circunstancias.

FORMACIÓN BONIFICADA PARA LAS EMPRESAS.-

El Sistema de Formación para Empresas permite que las empresas puedan recuperar sus inversiones en Formación mediante la aplicación de bonificaciones en los Boletines de Cotización a la Seguridad Social.

El Crédito del que dispone cada empresa, varía en función del importe cotizado el año anterior y del número de trabajadores.

Este crédito se renueva anualmente, no es acumulable, por lo que si no lo gasta antes del 31 de diciembre de cada año, lo perderá.

Así, las acciones formativas para su empresa pueden resultarle GRATUITAS, ya que desde UNAV, a través del Grupo AFE como Entidad Organizadora de Formación Continua para Empresas, se gestiona la bonificación.

En documento adjunto se os envía información sobre el tema y el catalogo de cursos en la modalidad Presencial y Teleformación.

FORMACIÓN GRATUITA PARA TRABAJADORES

Los trabajadores y directivos de las empresas pueden acceder a CURSOS DE FORMACIÓN GRATUITA o FORMACIÓN SUBVENCIONADA.

Las empresas que cotizan por la contingencia de formación profesional disponen de un crédito anual para formación continua.

La cuota de su empresa se establece cada año en la Ley de Presupuestos Generales del

Estado en función del tamaño de su empresa, de modo que se le asigna una cantidad

exacta de dinero para gastar en cursos de formación.

Este crédito de formación continua se deduce de las cuotas de la Seguridad Social. En

caso de no consumirla durante el año en curso, ésta no se acumulará, perdiendo todo

derecho sobre la misma.

Muchas empresas pagan para que sus empleados sean formados, cuando en realidad, tienen DERECHO a recibir dicha formación gratuitamente.

Por dicha razón, el Grupo AFE oferta un SERVICIO INTEGRAL DE FORMACIÓN,

que incluye asesoramiento, elaboración y presentación de los planes de formación,

tramitación de los mismos y del crédito correspondiente, la gestión de la aplicación de

la Fundación Tripartita y la impartición de las acciones formativas, así como su justificación. Este servicio es TOTALMENTE GRATUITO para usted, nosotros realizamos todas las gestiones necesarias, lo único que necesitamos es su consentimiento.

Por ello, podrá elegir cualquier curso de carácter privado de nuestro catálogo o bien solicitar uno personalizado para los trabajadores de la empresa. No dude en ponerse en contacto con nosotros.

Contacto:
Yolanda Contreras
91-4560625
e.mail: ycontreras@afesl.com

CATALOGO DE CURSOS

Modalidad Presencial:

Gestión del tiempo.
Gestión de equipos.
Motivación y trabajo en equipo.
Neuromanagement.
Autoliderazgo.
Supervisión y motivación de equipos.
Telemarketing.
Diseño de compañías de captación comercial.
Atención eficaz de quejas y reclamaciones.

Modalidad Teleformación (on-line):

Técnicas de comunicación y venta
Calidad de servicio y atención al cliente
Comercio electrónico
Gestión de quejas y reclamaciones
Frances (varios niveles)
Ingles (varios niveles)
Alemán (varios niveles)
Marketing turístico
Entrevista de venta y contacto telefónico
Técnicas de venta en comercios
Prevención de riesgos laborales
Access
Excel
Outlook
Powerpoint
Word
Gestión de la calidad
Finanzas para no financieros
Gestión del tiempo
Dirección y gestión de equipos
Trabajo en equipo
Presentaciones eficaces
Gestión de proyectos

Para información sobre otros cursos, visite nuestra web: www.afesl.com

COMUNICACIÓN IBERIA

Iberia, informa que amplía inicialmente hasta el lunes 20 la flexibilización en materia billetes para aquellos pasajeros que puedan ver afectados sus planes de viaje durante estos días por la persistencia de las condiciones meteorológicas adversas.

Carta y Formulario para Investour

Según lo hablado el pasado día 22 de Diciembre con la Directora General de FITUR, D^a. Ana Larrañaga, os reiteramos la circular emitida el pasado 29 de octubre sobre el Foro de Inversiones Turísticas en África (INVESTOUR), que tendrá lugar el 20 de enero de 2011, en el marco de FITUR.

En relación al mismo, os informamos de la importancia de la participación en el mismo (que es GRATUITA), dado el esfuerzo que harán los Países participantes en el mismo.

*Nos es muy grato informaros de la segunda edición de **INVESTOUR, Foro de Inversiones Turísticas en África que se celebra en el marco de FITUR el día 20 de enero de 2011.***

*Este proyecto se inició el año pasado, **la participación es totalmente gratuita** para las empresas que estén interesadas y cuenta con la cooperación entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Feria Internacional de Turismo (FITUR), y Casa África en representación del Gobierno español, en colaboración con ICEX y el Comité de Promoción Exterior del Consejo Interterritorial de Internacionalización, CEOE, CEIM, Cámara de Comercio de Madrid, CEHAT y FEAAV.*

Los objetivos principales del foro son presentar a las compañías del sector turístico español propuestas de proyectos en los países africanos y por otro lado favorecer el encuentro entre los operadores de España y África, por lo que los países africanos están trabajando en la posibilidad de presentar una serie de incentivos a la inversión turística en sus países, tales como; beneficios fiscales; repatriación de bienes etc, por lo que creemos es una buena oportunidad para aquellas empresas con intereses comerciales en África..

*Por todo ello, le adjunto para su conocimiento y a los efectos que considere oportunos, Convocatoria oficial del Foro y Formulario de inscripción, que deberán remitir a la Organización, antes del día **15 de noviembre de 2010.***

ACTA REUNION MAYORISTAS DE UNAV Y AGRUPA **30/06/2010**

Reunidos en Madrid en la fecha arriba mencionada en la sede social de UNAV, siendo las 17,00h, abre la sesión D. José Gordo procediendo a recordar los acuerdos de la última reunión, para ver en que medida habían surtido efectos los acuerdos comerciales entre las Mayoristas de UNAV y los Grupos de Gestión, se abre un turno de opiniones, empezando por Pablo de MSC en que indica que si es cierto que no tiene acuerdos con todos los grupos, con los que tiene sí ha notado una mejoría y un mayor aumento de ventas, esa opinión es compartida con Fernando de Angalia, Marta de Touralp y José Gordo de Transrutas, pero no la comparte Fernando de Travelling, que indica que cree que ha sido peor, en una línea similar se pronuncia Emiliano de Catai ,

Toma la palabra José Luis Ramil, expresando que el Grupo Unida trabaja con los mayoristas que quieren trabajar con él, y que no tiene acuerdos con todos, en esa misma línea comparte la misma opinión Félix Estévez del Grupo Star, apuntillando que los mayoristas que sí tienen acuerdo, no utilizan todos los recursos que ponen los Grupos en general a su disposición, así mismo Vicente del Grupo Cybas indica que siempre que un mayorista con acuerdo le presenta una ofertas o productos para su comercialización lo distribuye entre sus asociados, pero indica que es importante que los mayoristas no se queden solo con que han firmado un acuerdo, tienen que hacer posteriormente una labor comercial

José Luis Méndez de UNAV propone efectuar temas en conjunto para intentar informar y llegar a los Agentes de Viajes y transmitirles la necesidad de estar respaldados por mayoristas que miman y cuidan al cliente con un trato más familiar, con una agenda con dos hojas de cada Mayorista con su especialidad y su plantilla, Ramón Buendía de UNAV, indica la necesidad de estar presentes en los congresos agradeciendo la colaboración de todos los mayoristas en el último Congreso de UNAV/AGRUPA, pues eso también trasmite confianza y tranquilidad a las Agencias.

En cuanto al análisis de la situación de reservas del actual año, después de expresar cada mayorista presente su opinión la mayoría coincide que es un año muy atípico, teniendo que intentar igualar las ofertas que ciertos mayoristas que no se molestan en hacer presupuestos, se limitan a dejarlos dependiendo del destino entre 150 y 200 euros más barato, aun en casos que irán por debajo del coste, y volvemos a la misma en que nadie se beneficia, ni la mayorista, ni el minorista, ni el cliente, pues casi con toda seguridad siempre se termina bajando, la calidad o el servicio, dando una mala imagen al consumidor. Por eso se aconseja informar a los agentes de viaje que hay mayoristas que hay que intentar evitar, por parte de los Grupos se indican que se está tardando mucho en cotizar los presupuestos a veces semanas y eso merma las ventas, y va en perjuicio de todos y al final se termina vendiendo no lo mejor, sino lo mas cómodo y rápido, para asegurar las ventas.

Los datos que se barajan es que las ventas hasta la fecha van similares al año anterior pero que parece que se ha estancado las reservas anticipadas, por eso el sentir de casi todos los asistentes es que va a ser muy difícil que en próximos años se pueda vender la reservas anticipadas, pues el cliente esperara a las ofertas de última hora.

En la misma línea se habla de los Cruceros indica Vicente del Grupo CYBAS, o se ponen los medios o pasaran a ser cruceros LOW COTS.

Como resumen final todos coinciden que este tipo de reuniones es muy positivo, pues el único fin es mejorar las relaciones y buscar las mejores alianzas, cada Grupo o Mayorista con independencia de sus respectivas políticas comerciales, y se acuerda continuar con las mismas y convocar la próxima a finales de septiembre o primeros de Octubre, pidiendo José Luis Méndez disculpas por el poco tiempo de convocatoria de la misma y haciendo mención al e-mail de Pablo Charrabé comprometiéndose a convocar con un mínimo de 20 días, y así poder asistir el máximo número de personas y enriquecer los contenidos de la misma. Agradeciendo a todos su asistencia y participación.

ASISTENTES:

JOSÉ GORDO	TRANSRUTAS
PABLO CASADO	MSC
ANTONIO PEREGRIN	NOBEL
FERNANDO SANCHEZ	ANGALIA
MARTA PEREZ	TOURALP
FERNANDO FRESNEDA	TRAVELLING
EMILIANO HERNANDEZ	CATAI
VICENTE GARCIA	GRUPO CYBAS
JOSE LUIS RAMIL	GRUPO UNIDA
FELIZ ESTEVEZ	GRUPO STAR
RAMON BUENDIA	UNAV
ALBERTO CEJO	UNAV
JOSE LUIS MENDEZ	UNAV



Madrid XIII CONGRESO
UNAV
AGRUPA
15 de abril de 2010

PRESIDENCIA Y ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

PRESIDENTE DE HONOR:

S.A.R. D. Felipe de Borbón y Grecia
Príncipe de Asturias

CUADRO DE HONOR:

Excma. Sra. D^a Esperanza Aguirre y Gil de Biedma
Presidenta de la Comunidad de Madrid

Excmo. Sr. D. Joan Mesquida Ferrando
Secretario de Estado de Turismo

Excmo. Sr. D. Alberto Ruiz Galladón
Alcalde de Madrid

Excmo. Sr. D. Antonio Beteta Barreda
Consejero de Economía y Hacienda Comunidad de Madrid

Excmo. Sr. D. Miguel Ángel Villanueva González
Delegado de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana

PRESIDENTES CONGRESO:

D. José Luis Prieto Otero
Presidente de UNAV
AGRUPA

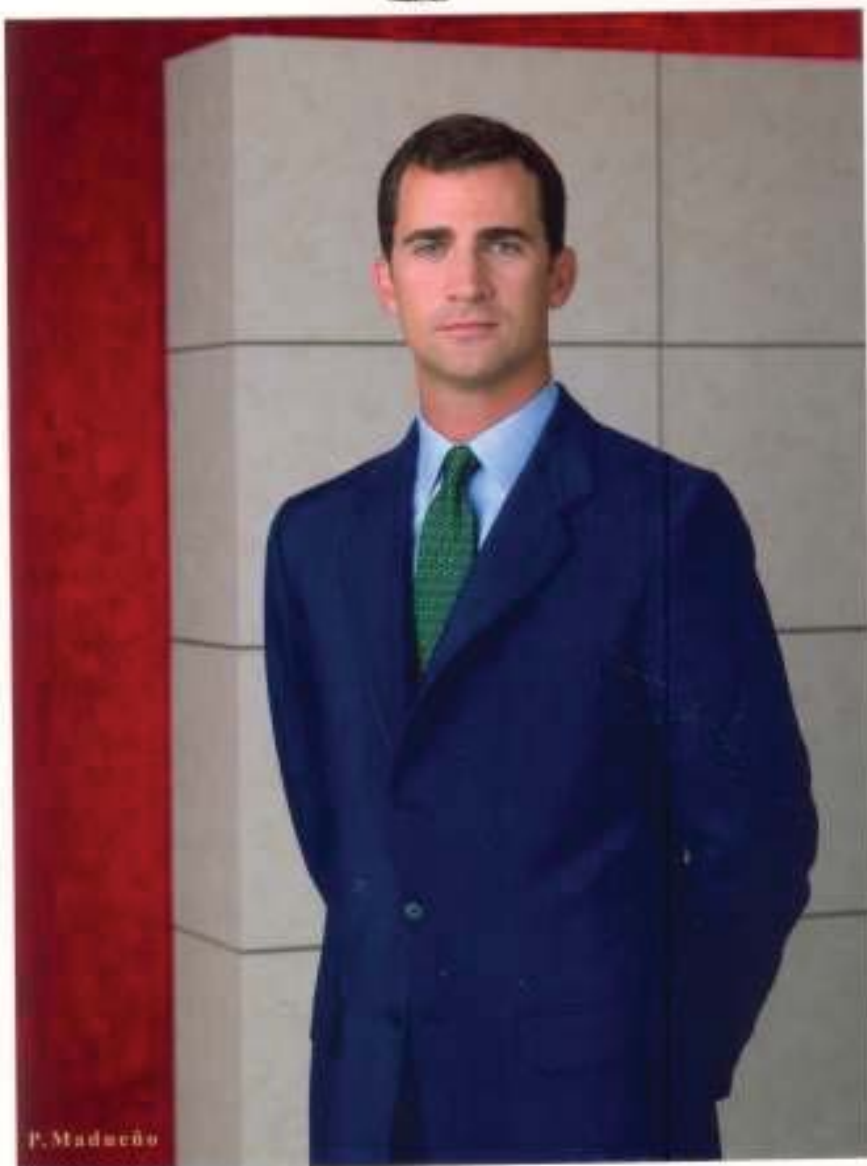
ooOooD. José Luis Ramil Alia
Presidente de

COMITÉ ORGANIZADOR:

D. José Luis Prieto
D. José Luis Ramil
D. José Luis Méndez
D^a Matilde Torres

D^a Natalia Frutos
D^a Ana Romero
D^a Rosa Paramio
D. Ramón Buendía





Con un afectuoso saludo,

Príncipe de Asturias



Es una satisfacción para mí dar la bienvenida a la Comunidad de Madrid a todos los representantes de las Agencias de Viajes que asisten al XIII Congreso de este importante sector económico.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid está firmemente comprometido en la promoción del turismo en nuestra Región y, dada la importancia de Madrid en los viajes tanto nacionales como internacionales, en el conjunto de España. Es un sector clave en nuestra política económica, pues representa el 6'3% del Producto Interior Bruto regional y da empleo a 195.000 madrileños.

La labor de la Comunidad y, sobre todo, el empuje de los profesionales del sector han hecho posible que los 6 millones de turistas que venían a la Comunidad de Madrid en 2003 sean actualmente 9 millones. Ello ha consolidado Madrid como destino turístico de primer nivel.

Todos somos conscientes de que el turismo sufre actualmente las consecuencias de la grave crisis económica que vive España. Por ello aprecio la iniciativa de los profesionales de las agencias de viajes de reunirse con ánimo de buscar las mejores soluciones y las mejores estrategias. Y celebro que hayan elegido la capital de España para llevar a cabo esa reflexión, tan oportuna como necesaria.

Espero que los debates y las mesas redondas del Congreso sean provechosos y ayuden a los participantes a encontrar las mejores soluciones a los problemas que hoy tienen planteados. Para nosotros es un honor acogerles.

Quiero desearles, a todos, mucho éxito, que lo será también para la Comunidad de Madrid y para el conjunto de España.

ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA

Presidenta de la Comunidad de Madrid



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE
TURISMO

Juan José López Ferrández
SECRETARIO DE ESTADO

Es para mí un honor dirigirme a ustedes con ocasión de la celebración del XIII Congreso de la Unión de Agencias de Viajes en Madrid.

Quiero dar la enhorabuena a la UNAV por propiciar un foro de debate y reflexión sobre los retos y oportunidades que aguardan a la industria turística.

Una de las fortalezas que tiene el turismo en nuestro país es precisamente la unidad de acción que tenemos entre las distintas administraciones junto con el sector privado.

Trabajar desde la coordinación y el consenso de todos los sectores implicados, nos hará mantener nuestro liderazgo desde un modelo de turismo sostenible y competitivo, que aporte el máximo bienestar social.

El Gobierno, la Secretaría de Estado de Turismo creen y apuestan por el papel del asociacionismo empresarial. Es de vital importancia en un sector como el nuestro.

He de reconocer mi satisfacción porque tanto el sector público como el privado sea consciente de la importancia de aunar esfuerzos para adaptarse a este nuevo entorno y afrontar los cambios que sean necesarios para obtener la máxima rentabilidad y adelantarnos a las nuevas necesidades que se crean en el mercado, para así poder aprovecharlas.

Les deseo mucho éxito en el Congreso.



Quisiera, desde estas páginas, saludar a todos los profesionales que asisten a este XIII Congreso de la Unión Nacional de Agencias de Viajes y felicitar a sus promotores por su organización.

Frecuentemente, cuando tengo que hablar de Turismo lo hago haciendo referencia a los millones de turistas nacionales y extranjeros que nos visitan cada año y sobre la importancia que su gasto tiene en nuestra economía. No en vano, venimos siendo la región que más crece en Turismo extranjero de España y es este sector el que está permitiendo mitigar algunos de los terribles efectos que la crisis económica está teniendo sobre nuestra economía.

Además, la Comunidad de Madrid es el principal mercado emisor de turistas para el resto de comunidades autónomas.

Esto, indudablemente ha sido posible gracias a nuestra política en materia de turismo, que siempre ha procurado facilitar las condiciones para que los empresarios puedan desarrollar su trabajo e incrementar la promoción de la Región para aumentar el tráfico de visitantes.

En este sentido, el trabajo que ha realizado tanto la UNAV como AGRUPA es encomiable, y espero y deseo que durante la celebración de este Congreso, a través de sus mesas redondas y conferencias, saquen conclusiones provechosas y permitan mirar el futuro con optimismo, de tal manera que todos continuemos en la senda del crecimiento.

Es un placer para la Comunidad de Madrid acoger este Congreso y por ello les deseo todos los éxitos, que serán también, los del Turismo de la Comunidad de Madrid.

D. Antonio Beteta Barreda
Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid



Quiero enviar un afectuoso saludo a todos los participantes en el XIII Congreso de UNAV, a quien agradecemos que hayan escogido a nuestra ciudad como anfitriona. Durante esas jornadas, Madrid será espacio de debate, análisis, e intercambio de ideas y buenas prácticas para el fortalecimiento del sector turístico, con la mirada siempre puesta en los retos del futuro.

La Ciudad de Madrid, centro político, económico y cultural de España, se ha convertido en los últimos años en uno de los destinos turísticos más atractivos del mundo. Más de siete millones de turistas nos visitan cada año para disfrutar de su desbordante oferta: cultura, espectáculos, noche, compras, deportes, naturaleza, negocios, aprendizaje de idiomas, gastronomía... todas ellas están presentes gracias a la planta hotelera del más alto nivel y a la calidad en los servicios.

Madrid es una ciudad abierta, volcada con sus visitantes y renovada en sus infraestructuras turísticas y de negocios. Elegir Madrid como destino para ferias, reuniones y congresos es garantía de éxito, la garantía que da la experiencia de 4.000 eventos celebrados cada año y de los 4,3 millones de personas que participaron en las ferias celebradas en IFEMA.

Y porque sabemos de la importancia económica del sector, el Ayuntamiento trabaja cada día para ofrecer, a profesionales y visitantes, la más completa información en origen y en destino, accesible desde Internet o móvil y; también de forma personal en nuestros Centros de Turismo, además de mantener el mayor programa público de visitas guiadas del mundo, una guía de turismo accesible a personas con problemas de movilidad y un servicio de atención preparado para que cuando nuestros visitantes tienen un problema encuentren a alguien que les hable en su idioma.

Porque cada vez que, en cualquier lugar del mundo, un cliente entra en una Agencia de Viajes interesado en el destino Madrid, queremos que tengáis la tranquilidad de que estáis recomendando uno de los mejores destinos posibles, y es que la mejor promoción para una ciudad y para las empresas del sector turístico encargadas de ponerla en el mercado es la que puede hacer un turista satisfecho.

A todos los profesionales del turismo, gracias por vuestro trabajo y esfuerzo que nos ha convertido en uno de los principales destinos turísticos del mundo. Sed bienvenidos a Madrid, una ciudad que cada año convierte a siete millones de turistas en siete millones de amigos, con el deseo de que disfrutéis su hospitalidad y seguro de que repetiréis vuestra visita.

Miguel Ángel Villanueva González
Delegado del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana
Presidente del Patronato de Turismo de Madrid
Presidente de la Empresa Municipal Promoción de Madrid



Estimados colegas y amigos:

Me resulta especialmente grato dirigirme a todos vosotros con ocasión de la celebración del XIII Congreso de UNAV, ésta vez, de la mano de nuestros compañeros de viaje de AGRUPA.

Son muchas las características que hacen que éste Congreso aporte grandes diferencias con respecto a la línea tradicional de los anteriores de nuestra Asociación.

Por encima de cualquier otra consideración, hemos entendido que las actuales circunstancias hacían necesario abrir el Congreso a todo el Sector turístico para que sea todo el Sector quien analice la actual situación e intercambie su información y sus experiencias actuales, a fin de elaborar conclusiones que colaboren en la búsqueda de soluciones útiles para el conjunto.

Nunca fue tan real como hoy la afirmación de que todos, transportistas, hoteleros, agentes y demás actores turísticos, viajamos en la misma nave y con el mismo destino. Cualquier error de navegación, nos afecta todos.

Aunque a veces, con más frecuencia de lo que quisiéramos, contemplamos como algunos continúan empeñados en hacer de la supresión del intermediario la gran solución a sus problemas, se demuestra a diario que no es éste el camino acertado.

Trabajemos, pues, para que éste Congreso sea el comienzo de una nueva etapa de auténtica cooperación, que bien podría comenzar por estrechar la colaboración entre las Asociaciones empresariales de los diferentes Sub-Sectores de la industria turística.

Mi más afectuoso saludo para todos.

D. José Luis Prieto Otero
Presidente de UNAV

-----oooOooo-----



Estimado amigo,

Es para mi un placer enviarte la información sobre el próximo Congreso que UNAV-Agrupa celebraremos conjuntamente el próximo 15 de abril en Madrid.

Este año será un encuentro muy especial ya que todas las agencias de viajes nos hemos puesto de acuerdo para abordar el momento tan delicado que está viviendo nuestro sector. Por fin ha prevalecido la idea de que todos los profesionales del sector nos mantuviéramos unidos para reforzar nuestro poder y encontrar soluciones conjuntas.

Contaremos con la presencia de los principales transportistas, hoteleros, operadores y máximos representantes de las Administraciones, y esperamos muy sinceramente que de este Congreso puedan salir algunas conclusiones decisivas para nuestro sector.

Te animo a que participes y entre todos convirtamos nuestra inquietud por el futuro de nuestra empresas, en el deseo de cambiar e identificar nuevas oportunidades de negocio; en la seguridad de que nuestro esfuerzo y buen hacer producirán resultados positivos y fructíferos para todos.

Espero saludarte personalmente,

José Luis Ramil
Presidente de AGRUPA



XIII CONGRESO UNAV - AGRUPA

TURISMO: “LA APUESTA DE FUTURO”

En colaboración con:

- *Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid*
- *Madrid Convention Bureau*

Jueves, 15 de abril

Salón Auditorio del Hotel Meliá Castilla - Madrid



08,30-09,15 Entrega de documentación para congresistas

09,15-10,00 Acto de apertura oficial del Congreso.

Presentación:

- D^a Esther Eiros, Directora del programa Gente Viajera de Onda Cero

Intervenciones previstas:

- D. José Luis Ramil Alía, Presidente de Agrupa
- D. José Luis Prieto Otero, Presidente de UNAV
- Ilmo. Sr. D. Antonio Nieto Magro, Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid
- Excmo. Sr. D. Joan Mesquida Ferrando, Secretario de Estado de Turismo
- Presentación por parte del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

SESIONES DE TRABAJO



10,00-10,15 Conferencia por:

D. Manuel Antonio López Aguilar, Dtor. Gral. Comercial y Clientes IBERIA LAE

10,15-11,30 Mesa redonda: Transportistas y GDS's.

- ▶ AMADEUS ESPAÑA: D. Ramón Sánchez, Director Comercial
 - ▶ IBERIA: D. Víctor Moneo, Director de Ventas
 - ▶ RENFE: D. Víctor Bañares, Director Comercial
 - ▶ TRAVELPORT: D. Roberto Ramos, Director General España
 - ▶ NATIONAL ATESA: D. Manuel Martín, Sub-Director Ventas
 - ▶ Moderadora: Dña. Matilde Torres, Presidenta de Catai Tours
- DEBATE

TEMÁTICA:

- a) Transportistas: Presentación de novedades y proyectos del producto y políticas comerciales relacionadas con el canal de distribución AAVV.
- b) GDS's: Visión especializada en torno a la intermediación de las AAVV y sus características. Previsiones y recomendaciones para este canal.
- c) Ambos: Aspectos generales sobre la adaptación de las Agencias de Viajes a los nuevos tiempos. El valor añadido de la gestión.

11,30-11,55 Pausa para café, ofrecido por **TURISMO ANDALUZ**.

12,00-13,15 Mesa Redonda Grandes Organizaciones y Tour Operadores:

“Características del mercado actual”

- ▶ GRUPO ORIZONIA: D. Gabriel Subías, Consejero Delegado
 - ▶ GRUPO GLOBALIA: D. José Duato, Director General de Travelplan
 - ▶ CÍA. DE CRUCEROS: D. Emiliano González, Director General de MSC Cruceros
 - ▶ TOURMUNDIAL: D^a Rosa Paramio, Directora
 - ▶ GRUPOS DE GESTIÓN: D. Juan José Oliván, Director Gral. Grupo AIRMET
 - ▶ Moderador: D. Agustín Lamana, Director General Grupo STAR
 - ▶ Colaboración de: D. Jesús Nuño de la Rosa, Director Gral. V. El Corte Inglés
- DEBATE

TEMÁTICA:

- Análisis del momento actual: Sistemas de comercialización de productos y percepción de los consumidores y usuarios.
- Colaboración Mayoristas y Tour Operadores con el canal de distribución de las AAVV: Factores positivos y problemáticas que este canal pueda entrañar.
- Internacionalización: Competencia de otras empresas europeas que entren en el mercado español y oportunidades de las empresas españolas en Europa, tanto para la Gran Organización como para la Pequeña AAVV.

13,15-13,45 Exposición-informe:

“Efectos de la transposición de la Directiva Bolkestein en el sector de las Agencias de Viajes: Novedades, control y oportunidades”.

- Dtor. General de Turismo de Madrid: **D. Antonio Nieto.**
- Asesor Jurídico y Secretario del Consejo Directivo UNAV **D. Alberto Cejo.**

13,45- 14,15 HOTELES: “La Hotelería española en 2010”:

- **D. Carlos Díaz, Vice-Presidente 1º de CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos)**
 - ✓ **Calidad - Diversidad - Competencia - Comercialización**
- **D. Anselmo de la Cruz, Presidente del Grupo TRANSHOTEL:**
 - ✓ **Los modelos de distribución hotelera más eficaces.**
 - ✓ **Futuro de estos sistemas.**
 - ✓ **Valor del canal Agencias de viajes.**

PREGUNTAS

14,15-14,45 UNIÓN Y FORTALEZA ASOCIATIVA

- ▶ **D. Rafael Gallego, Presidente de la Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes (FEAAV)**
- ▶ **D. José Luis Ramil, Presidente de la Asociación de Grupos Comerciales (AGRUPA)**
- ▶ **D. José Luis Prieto, Presidente de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV)**

14,45 Presentación próximo Congreso en HUELVA.

FIN DE LAS SESIONES

14,55 Almuerzo de trabajo, ofrecido por el **MADRID CONVENTION BUREAU**, que llevará a cabo una breve presentación referida al turismo de negocios hacia la capital.



BOLETIN DE INSCRIPCION

CONGRESO UNAV-AGRUPA 2010

Madrid, 15 de Abril

Hotel Meliá Castilla – Salón Auditorio (entrada por Rosario Pino)

(INSCRIPCIÓN GRATUITA)

Nombre:	_____	Apellidos:	_____
Empresa:	_____	Cargo:	_____
Dirección	_____		
C.P.	_____	Localidad	_____
	_____	Provincia	_____
Teléfono	_____	Móvil	_____
E-Mail	_____		
Teléfono:	_____	Móvil:	_____
E-Mail:	_____	_____	_____

ALOJAMIENTO

Para aquellos que precisen alojamiento, el Hotel Meliá Castilla ha ofrecido a los congresistas las siguientes tarifas especiales, con desayuno bufé incluido.

Habitación doble / individual por día: 130€ + IVA

Reserva y pago directo con el Hotel

ALMUERZO DE TRABAJO

SI NO

NOTA IMPORTANTE

La documentación se entregará entre las 08,30 y 09,00 h. Dando comienzo la inauguración a las 09,15 h. por lo que **SE RUEGA MAXIMA PUNTUALIDAD.**

MADRID CONVENTION BUREAU

La Oficina de Congresos de Madrid, organismo sin fines lucrativos, fue creada por el Ayuntamiento de la ciudad con la colaboración de un grupo de empresas del sector, públicas y privadas, con los objetivos de promover Madrid como ciudad de encuentros, nacionales e internacionales, y facilitar técnica e institucionalmente su celebración. Desde 2008, la Oficina es un departamento de la Empresa Municipal de Promoción de Madrid y, en la actualidad, agrupa a más de 200 asociados. La Oficina de Congresos de Madrid se pone a disposición de todas aquellas asociaciones, colectivos y empresas que deseen celebrar su reunión o viaje de incentivo en Madrid, ayudándolas a que sean un éxito.

En la actualidad el MCB es el referente y contacto nacional e internacional de los servicios que se ofrecen en el ámbito territorial de la Ciudad de Madrid en materias de turismo de negocios y es miembro de ICCA (International Congress & Conference Association), SCB (Spain Convention Bureau), del capítulo ICCA Ibérico, de la ECM (European Cities Marketing) y de la UIA (Union International des Associations). Actualmente el MCB cuenta entre sus miembros con más de 200 asociados, entre empresas privadas y organismos oficiales, que ofrecen servicios profesionales en materia de turismo de negocios. Todas las empresas asociadas a Madrid Convention Bureau conforman un club de calidad con las máximas garantías en la prestación de los servicios profesionales que demandan los organizadores de eventos. Queremos destacar en esta introducción, por su especial colaboración con la oficina, a las entidades públicas y organizaciones empresariales asociadas a esta oficina.



ENTIDADES Y EMPRESAS COLABORADORAS



MAYORISTAS COLABORADORES DE UNAV





CONCLUSIONES AL XIII CONGRESO UNAV/AGRUPA 2010 EN MADRID

1.- LOS GDS'S AFIRMAN SEGUIR TRABAJANDO A FAVOR DEL SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN POTENCIANDO EL CANAL DE LAS AAVV, AL CUAL APOYAN CON LAS TECNOLOGÍAS MÁS AVANZADAS QUE LES PERMITAN UN AHORRO EN COSTES Y OPTIMIZACIÓN DE SU GESTIÓN.

2.- LA COMPAÑÍA IBERIA ASUME UN PÚBLICO COMPROMISO DE LEALTAD, RESPETO Y APOYO AL SECTOR DE LAS AAVV, CONFIRMANDO QUE ES SU CANAL DE DISTRIBUCIÓN PREFERENTE.

3.- TANTO MAYORISTAS COMO COMPAÑÍAS DE CRUCEROS ENTIENDEN QUE LA POLÍTICA DE OFERTAS Y DESCUENTOS HA VENIDO GENERADA POR LA SITUACIÓN DE CRISIS DEL MERCADO.

4.- QUE, GENERALMENTE LA BAJADA DE LOS PRECIOS PUEDE INFLUIR EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS.

5.- QUE RECONOCEN A LAS AAVV MINORISTAS COMO CANAL PRIORITARIO DE DISTRIBUCIÓN TANTO PARA EL PRODUCTO PROGRAMADO DE AVIÓN, EL TERRESTRE ASÍ COMO PARA LOS CRUCERO.

6.- QUE TODOS LOS MAYORISTAS DEBEN LANZAR SUS OFERTAS EN BASE A UN PRECIO FINAL QUE INCLUYA ABSOLUTAMENTE TODOS LOS CONCEPTOS, EVITANDO LA PUBLICIDAD, PRESUNTAMENTE ENGAÑOSA, QUE PUEDE CONFUNDIR AL CLIENTE.

7.- QUE LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA BOLKESTEIN SUPONE UN CAMBIO SUSTANCIAL EN LA ACTUAL REGLAMENTACIÓN DEL SECTOR DE LAS AAVV, IMPUESTO POR LA UNIÓN EUROPEA, PERO QUE TANTO LAS DIRECCIONES GENERALES DE TURISMO COMO LAS ASOCIACIONES TRABAJAN

CONJUNTAMENTE EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR A FIN DE EVITAR INTRUSISMOS Y ACTIVIDADES ILEGALES.

8.- TANTO LA SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO COMO LA PRESIDENCIA DE LA FEDERACIÓN Y LOS PROPIOS PRESIDENTES DE LAS ASOCIACIONES, ABOGAN POR UNA URGENTE UNIÓN DE TODOS PARA CREAR UNA REPRESENTACIÓN ÚNICA DEL SECTOR, QUE SIN DUDA POTENCIARÁ LA IMAGEN Y LA FORTALEZA DE TODAS Y CADA UNA DE LAS AAVV, COMO VIENE OCURRIENDO EN OTRAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.

9.- QUE LOS HOTELES DEBERÍAN APOYARSE DE UNA MANERA DECIDIDA EN LA DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE LAS CENTRALES DE RESERVAS Y AAVV ON-LINE Y OFF-LINE, PARA LOGRAR UNA COMERCIALIZACIÓN MAS PROFESIONALIZADA EVITANDO COMPETENCIAS DE PRECIOS QUE PUEDAN REDUNDAR EN UN PERJUICIO ECONÓMICO PARA EL PROPIO ESTABLECIMIENTO.

10.- UNAV Y AGRUPA CONFIRMAN QUE MADRID ES UNA CIUDAD PUNTERA COMO DESTINO PREFERENCIAL QUE PUEDE COMPETIR CON CUALQUIER OTRA CIUDAD EUROPEA, TANTO EN TURISMO INDIVIDUAL COMO EN EL DE EVENTOS ESPECIALES, CONGRESOS, CONVENCIONES, ETC.

CONSEJO EN RONDA



PROGRAMA CONSEJO DIRECTIVO UNAV



RONDA, 11 AL 14 DE NOVIEMBRE 2010

PROGRAMA CONSEJO DIRECTIVO UNAV RONDA 11 - 14 NOVIEMBRE 2010



Jueves, 11 de Noviembre

- ✍ **19:01 h.** Llegada a Ronda en ALTARIA 09330. Recogida y traslado al Parador, por Turismo de Ronda.
- ✍ **21:00 h.** Recepción oficial en el Parador por parte de las autoridades locales.
- ✍ **21:30 h.** Cena oficial en el mismo Parador.
- ✍ Alojamiento.



Viernes, 12 de Noviembre



- 📅 **10:00 h.** Reunión del Consejo Directivo en el Centro de Congresos del Convento de Santo Domingo de Ronda. Durante el transcurso de la misma, está previsto una pausa para café.
- 📅 **10:30 h.** Para las personas que no asisten al Consejo Directivo, visita con guía-oficial por el Conjunto Histórico de Ronda, declarado Bien de Interés Cultural desde 1966. Se visitará sus calles, plazas y monumentos emblemáticos (Puente Nuevo, Casa del Gigante, Palacio de Mondragón, Colegiata de Santa María La Mayor, etc).
- 📅 **13:30 h.** Salida desde el Parador de Turismo hacia el Circuito Ascari.



- 📅 **14:00 h.** Recepción por parte de los responsables del Circuito.
- 📅 **14:30 h.** Almuerzo en el mismo Circuito.

- ✍ **16:30 h.** Visita a las instalaciones, Boxes, Exposición de F1, etc.
Recorrido del circuito en coche.
- ✍ **18:00 h.** Regreso al Parador. Tiempo libre.
- ✍ **19:30 h.** Traslado desde el Parador a la Bodega “Los Descalzos Viejos”.
Situada en un antiguo Convento Trinitario descalzo.
- ✍ **19:45 h.** Recepción por parte de los propietarios y visita a las instalaciones de la Bodega.
- ✍ **21:00 h.** Cena comentada y armonizada con los vinos de la Bodega “Descalzos Viejos”



Sábado, 13 de Noviembre

- ✍ **10:00 h. Visita VIP.** Plaza de Toros de Ronda, Museo Taurino, Museo de Guarnicionaría y Armas de la Real Maestranza de Caballería de Ronda. Del mismo modo, podremos contemplar en las mismas instalaciones: la escuela ecuestre y los archivos y biblioteca de la institución.



📌 **11:30 h.** Tiempo libre.

📌 **12:30 h.** Salida desde el Parador a la Bodega Chinchilla.

📌 **12:55 h.** Llegada y visita al viñedo e instalaciones de mano del enólogo propietario de la bodega.



📌 **14:00 h.** Almuerzo en la Bodega.

📌 **16:30 h.** Regreso al Parador. Tiempo libre.

📌 **20:30 h.** Cena en el Restaurante "El Predicadorio" desde donde podremos contemplar las extraordinarias perspectivas del Conjunto Histórico de Ronda.



Domíngo, 14 de Noviembre

Fin del programa. Regreso a Madrid en:
ALTARIA 09367 de las 10.01h. Llegada a Madrid a las 13.57h. y
ALTARIA 09331 de las 16.46h. Llegada a Madrid a las 20.50h.

ENTIDADES Y EMPRESAS COLABORADORAS



Catering "El Bonete"



Convento
Santo Domingo
de Ronda



RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

GRUPOS

AIRMET
CARREFOUR
CYBAS
PLANTOUR
STAR VIAJES
UNIDA

AGENCIAS DE VIAJES

2000
ACUARELA
AIRBUS
ALOMEM, S.L.
ANGALIA TOUR OPERADOR
ARENAS
ARISTA
ARIZONA
ARPA
ATENEO
AZOR CENTRO
BIOTOUR
CAMP
CATAI
CELLAR TASTINGS, S.L.
CEMO / TROTAMUNDOS
CENTURY - INCOMING, S.L.
COLUMBIA
CREATUR
DESTINIA-GLOBAL RESERVAS
DESTINO/TRAVELIDER
DOLPHINS TRAVEL
DUBLIN
EL CORTE INGLES
ELIGE TU VIAJE
EMERTRAVEL, S.A.
ESCORIAL
EUROPA MUNDO VACACIONES
EVASION
EXCELENCIA
GOLFSPAIN TOURS
GRAN CHINA
GRASS ROOTS VIAJES Y
EVENTOS, S.L.
GRECOTOUR
GULLIVER'S TRAVEL
ASSOCIATES, S.A.

HELICE
HIMALAYA
IA VIAJES
ICU
IGUAZU
INOVA
INTERNACIONALES PRISMA
INTERNATIONAL QUETZAL
TOURS, S.L.
ITACA
IXION TRAVEL
JTB VIAJES SPAIN S.A.
JUCAR / GENERAL TOURS
KARISMA
KUONI TOURS
L4 VIAJES
MADE FOR SPAIN, S.A.
MANJON
MAPA PLUS
MAPA TOURS
MAS AMERICA, TOUR
OPERADOR
METRO
MILENIO TOURS
MILLAN TRAVEL
MSC CRUCEROS
MTZ, DESTINATION
MANAGEMENT COMPANY
MUCHOVIAJE
N.L. VIAJES
N.Q. TRAVEL
NOBEL
OLYMPIA MADRID, S.A.
OMEGA PLUS, S.L.
PANAVISION
PEGASUS-PEGATUR, S.A.
PERFECT DAY TRAVEL
BUSSINES
POLVANI
PROTEL/BANCOTEL
PROVIAS
PROXIMO ORIENTE
RURALIA-MARKETING Y
TURISMO RURAL
RUSTICAE VIAJES, S.L.
SELASI
SERVIVUELO (V. ZAMER)

SET VIAJES, S.L.
SIASA
SINOWIND
SPACE TRAVEL / PORTUGAL
TOURS
SPECIAL TOURS
SURLAND
TAJO
TALONOTEL
TEAM 3
TIERRA VIVA
TIJE - TURISMO
INDEPENDIENTE PARA
JOVENES Y ESTUDIANTES
TOURALP TRAVEL, S.A.
TOURHISPAN
TRANSHOTEL CENTRAL DE
RESERVAS, S.L.
TRANSIBERICA
TRANSRUTAS
TRAVELLING CONSULTANTS
TUMLARE CORPORATION
TURISMO Y
PEREGRINACIONES 2000
TURYOCCIO
UPPER CLASS, S.L.
VIAJES Y VACACIONES RIO
TAJO
WIN TRAVEL
ZAFIRO
ZEPPELIN

ADHERIDOS

AMADEUS ESPAÑA
CORIS ASISTENCIA S.L.
GRUPO SOL-MELIA
IBERIA
IRIS ASESORES INFORMATICOS
LAS ROZAS VILLAGE
NATIONAL ATESA
PATRONATO DE TURISMO DE
CORDOBA
PIPELINE SOFTWARE 2000
SEGURTOUR
TAEDS - CORREDURIA
TRAVELPORT
WINSARTORIO

CIERRE

Al cierre de la presente Memoria es un verdadero orgullo desde aquí hacer especial mención a los Asociados de UNAV, sin cuya generosidad y espíritu asociativo, en forma alguna hubiera sido posible el desarrollo de la profusa actividad realizada en el ejercicio 2010. Tal agradecimiento lo hacemos extensivo a todos los que forman y formaron parte del Consejo Directivo de nuestra Asociación.

D. JOSÉ LUIS PRIETO OTERO

D^a. INMACULADA MORENO MORENO

D. JOSÉ GORDO MARTINEZ

D. AGUSTIN LAMANA MARIN

D. JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO

D. VICENTE GARCIA DIAZ

D. JOSÉ LUIS MENDEZ ALVAREZ

D. RAFAEL SANCHEZ SENDARRUBIAS

D^a. ANA ROMERO MUÑOZ

D^a. NATALIA FRUTOS RUIZ

D^a. MATILDE TORRES MANZANARES

D. JOSÉ LUIS RAMIL ALIA

D. MANUEL SOLANS ESCARIO

D. JOSÉ LUIS BARBERO

D. ANTONIO PEREGRIN CABALLERO

D. JOSÉ LUIS GARCÍA LOZANO

D. MÁXIMO VILLEGAS FONTELA

D. MIGUEL NAVARRETE VEGA

D. FELIPE CAÑIZARES CHAVES

D. RAMÓN BUENDÍA PERONA

D. JESÚS NUÑO DE LA ROSA

D. ALBERTO CEJO PÉREZ

Secretarias:

Dña. Loli González Fernández y Dña. Marisa Parrondo Rodríguez

Del mismo modo, queremos terminar expresando nuestro explícito agradecimiento a los medios de comunicación del Sector y especialmente al equipo humano de la Asociación por su esfuerzo y colaboración permanente.