



Licitación	Expediente
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA ALUMNOS Y PONENTES DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACION GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	(1-2016)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1. Objeto del contrato

Este contrato tiene por objeto la ejecución del servicio de agencia de viajes para la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes, alojamiento y alquiler de vehículos, oferta de actividades culturales, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que requieran las distintas actividades y cursos que realice la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid.

En concreto, el objeto del presente contrato incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea de avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes títulos de viaje que serán siempre en clase turista.
- Reservar dichos títulos de transporte a los mejores precios de mercado. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes las condiciones que sean más ventajosas para la FGUCM, utilizando a tal efecto y siempre que sea posible la reserva vía Internet (Low-cost). La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas aunque para ello haya que modificar las fechas de los mismos, siempre y cuando sean adecuadas para el titular.
- Alojamiento en establecimientos hoteleros de ponentes, alumnos y personal de la Fundación General de la UCM, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, en caso necesario.

La FGUCM no asume la obligación de contratar todos los servicios descritos a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

2. Usuarios de las prestaciones.

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Los ponentes, profesores y alumnos de los diversos cursos y actividades que realice la FGUCM.
- Cualquier otra persona que viaje en el territorio nacional y fuera del mismo por cuenta de la FGUCM.



3. Condiciones en la prestación del servicio de agencia de viajes.

3.1. Condiciones generales. La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

3.2. Condiciones específicas para la prestación del servicio de agencia de viajes para los Cursos de Verano de la UCM.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario

Tras la formalización del contrato y durante el desarrollo de los Cursos de Verano de la UCM organizados por la FGUCM, un agente de la agencia de viajes prestará sus servicios en las instalaciones que a tal efecto designe la FGUCM en cada edición. Este servicio se prestará al menos un mes antes del comienzo de los cursos en las oficinas de la FGUCM, y a partir del comienzo de los Cursos de Verano, hasta su finalización, en la sede donde se desarrollen.

El agente tendrá el mismo horario del personal de la FGUCM, siendo esta una condición imprescindible. En las semanas de celebración de los Cursos de Verano y dependiendo de la sede donde se realicen, la FGUCM se hará cargo de los costes de alojamiento y manutención de dicha persona, y deberá ser sustituido por otro agente con los conocimientos y preparación adecuada, si esa persona no pudiese desplazarse o, por cualquier motivo tuviese que ausentarse

Este agente actuará de interlocutor entre los Cursos de Verano de la UCM y la agencia de viajes y será el responsable máximo de todo el servicio objeto de la licitación, resolviendo las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

4. Solicitud del servicio.

- A. Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes por parte de la persona o personas autorizadas para ello por los distintos departamentos de la FGUCM.
- B. La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, a la FGUCM y a los usuarios de los servicios, cualquier información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.
- C. En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes especialmente de carácter económico.
- D. Una vez solicitado el servicio por el personal de los distintos departamentos de la FGUCM a la agencia de viajes, y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, la empresa remitirá por fax o correo electrónico al mismo departamento documento justificativo del servicio solicitado especificando:
 - i. Nombre completo del titular.
 - ii. Servicio que se va a facturar.
 - iii. Importe.



- iv. Número de billete o reserva.
- v. Fecha del servicio.

Todos estos datos se incluirán en la facturación mensual para proceder a su abono.

5. Entrega de títulos.

La entrega de títulos de transporte y de hotel serán entregados bien en la sede de la FGUCM, bien en los lugares acordados entre los usuarios y la agencia de viajes, de entre los usuales en este tipo de servicios, bien por correo electrónico en la dirección que se indique, con al menos dos días de antelación a la realización del viaje, siempre que el mismo se haya solicitado con cuatro días de antelación.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la FGUCM.

6. Gestión del servicio.

La agencia deberá tratar directamente con los hoteles sin intervención de mediador o corresponsal alguno. En ningún caso podrán repercutirse a la Fundación gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.

La FGUCM, en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

7. Aplicación de ofertas o descuentos.

La agencia de viajes adjudicataria queda obligada a posponer, en todo los casos las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la FGUCM y en particular, en lo económico.

La agencia de viajes deberá prestar siempre el servicio de acuerdo con la opción más económica entre las posibles para la FGUCM, salvo autorización expresa por el responsable del contrato en la FGUCM.

La agencia de viajes informará a la FGUCM de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

La agencia de viajes respetará los convenios que haya suscrito o suscriba la FGUCM con las diferentes compañías de transporte aéreo, terrestre y marítimo, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, siempre y cuando sean mejores que los que disponga la agencia de viajes con las referidas compañías y empresas.

8. Seguros

La agencia de viajes debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes, de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Condiciones de Contratación.



9. Modificación de Itinerarios o de condiciones del viaje.

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la FGUCM.

Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes correrán a su cargo.

En el caso de que el usuario de los viajes desee modificar el billete, siempre será este último quién asuma la responsabilidad y los gastos derivados de la modificación.

10. Modificación de condiciones del alojamiento.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva con el menor cargo posible para la FGUCM.

Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo.

En el caso de que el titular del alojamiento desee modificar la reserva, siempre será este último quién asuma la responsabilidad y los gastos derivados de la modificación.

11. Sistema de facturación.

Todos los servicios prestados por la agencia de viaje serán facturados trimestralmente a nombre de la FGUCM, adjuntando la documentación justificativa a la que se refiere el apartado 4 de este pliego de prescripciones técnicas (Orden de viaje).

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:

- Nombre completo.
- Servicio que se factura y nº de referencia de la licitación.
- Fecha de los servicios.
- Medios de transporte utilizados si procede, con referencia a :
 - Tipo de transporte.
 - Clase/Categoría.
 - Número de billete, en caso de avión o tren.
 - En caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
- Alojamiento facturado si procede, en concreto:
 - Nombre del alojamiento y categoría.
 - Número de noches.
 - Servicios facturados e importe desglosado (lavandería, teléfono, aparcamiento...)
 - Tipo de habitación facturada, en caso de uso individual de habitaciones dobles, se deberá precisar esta circunstancia.



- Importe íntegro del servicio.
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe).
- Importe líquido del servicio.
- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica.

En caso de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, para cada caso, facilite la FGUCM.

12. Información estadística.

La empresa adjudicataria remitirá trimestralmente información de los servicios prestados. En esta información se deberán consignar los datos especificados en los apartados anteriores.

13. Acción social.

La empresa adjudicataria podrá prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las agencias de viaje, que los alumnos, profesores, ponentes o personal de la Fundación deseen contratar a nivel particular, por el que no se cobrará ningún gasto de gestión. En este caso, en los servicios requeridos, se aplicarán, como mínimo, las mismas condiciones ofertadas oficialmente a la Fundación General.

Los servicios a particulares que no se produzcan con motivo de las actividades propias de la Fundación, se concertarán y se abonarán directamente por los interesados a la empresa adjudicataria.

14. Confidencialidad de la información.

La agencia de viajes se compromete a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a la FGUCM.

Madrid, a 3 de marzo de 2016

Fdo. Rosa I. de la Puerta Rodriguez
Gerente FGUCM