PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL PERSONAL DE LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE MADRID, ASÍ COMO PARA LAS EMPRESAS QUE PARTICIPEN EN MISIONES COMERCIALES

PEC 8 /230/2022

INDICE

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS
3. DURACIÓN DEL SERVICIO
4. TARIFAS
5. COMPROMISO DE LAS EMPRESAS QUE RESULTEN HOMOLOGADAS

Madrid, junio de 2022

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento tiene por objeto la homologación de agencias de viajes para la prestación del servicio de asistencia técnica y gestión de los desplazamientos y estancias en territorio nacional e internacional, del personal adscrito a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid (en adelante LA CÁMARA), como consecuencia de su actividad profesional.

Adicionalmente y dado que LA CÁMARA, en el desarrollo de sus funciones, promueve y organiza misiones comerciales, encuentros de cooperación empresarial, ferias y eventos similares a los que se inscriben personas físicas o jurídicas independientes a ella, conformando grupos de viajeros, LA CÁMARA podrá ofrecer, como parte de los servicios que presta a las empresas participantes en la prospección de mercados, la oferta más ventajosa de las obtenidas tras la petición a las agencias homologadas.

Si las empresas participantes estuvieran de acuerdo con la oferta seleccionada y presentada u ofrecida por LA CÁMARA, esta podrá facilitar los datos de la agencia seleccionada a las empresas clientes que hayan optado por dicha oferta, quedando obligada la agencia seleccionada a mantener a dichas empresas el precio y las condiciones ofertadas a LA CÁMARA.

Toda comunicación, relación, intercambio de información o documentación, etc., entre la agencia seleccionada y la empresa/s que hayan optado por su oferta, quedará limitada a estas últimas, quedando fuera de dicha relación a todos los efectos, LA CÁMARA.

La CÁMARA queda exonerada e indemne de cualquier género o clase de responsabilidad derivada de la relación existente entre la agencia seleccionada y la/s empresa/s que hayan optado por su oferta, debiendo responder ante la empresa/s reclamantes, en su caso, y de forma exclusiva, la agencia de viajes seleccionada, o viceversa, circunstancia que las empresas que resulten homologadas declaran conocer y aceptan de forma expresa.

Tras el presente procedimiento, **resultarán homologadas un mínimo de cuatro empresas y un máximo de seis**.

Los proveedores homologados se obligan a respetar, en su caso, los acuerdos y convenios alcanzados por LA CÁMARA con terceros proveedores en materia de viajes en los siguientes casos:

- Convenios con compañías aéreas.
- Proveedores oficiales homologados, propuestos o seleccionados, por otras Cámaras Oficiales tanto en territorio nacional como internacional, para viajes, hospedaje y estancia del personal de LA CÁMARA, así como el personal de las empresas que, en su caso, hayan viajado también con la Corporación.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Las agencias de viajes que resulten homologadas, deberán llevar a cabo los siguientes servicios, respetando y cumpliendo las políticas de viajes establecidas por la Cámara:

1- Gestión de los viajes que le sean contratados, con optimización del proceso de contratación y de negociación con los diferentes proveedores de viajes, ofreciendo y garantizando a LA CÁMARA las mejores condiciones y precios en cada contratación que se realice principalmente en:

- Billetes de avión
- Alojamiento en hoteles, hostales, residencias, apartamentos, etc…

- Billetes de tren, bus, barco
- Vuelos y trenes chárter
- Autocares para traslados
- Alquiler de vehículos, con o sin conductor, con o sin idiomas, etc…

2- Garantizar la calidad del servicio.

3- Dar respuesta ágil, servicio eficaz y personalizado a las necesidades que lo requieran, por su variedad, tipología y variabilidad.

3. DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se contratará por un periodo de tres años, sin posibilidad de prórroga, desde la fecha de firma del contrato correspondiente.

4. TARIFAS

Las agencias de viajes que resulten homologadas se comprometen a ofertar las tarifas más ventajosas en cualquiera de los servicios solicitados, e 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.

Asimismo, se comprometen a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de acuerdos o convenios que LA CÁMARA haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte, así como los convenios que dispondrán los adjudicatarios para la prestación del servicio**.**

Una vez finalizado el servicio la agencia se compromete a enviar la factura junto con el desglose de los diferentes servicios prestados y de los gastos de emisión, cancelación o modificación aplicados en cada caso.

5. COMPROMISO DE LAS EMPRESAS QUE RESULTEN HOMOLOGADAS

Adicionalmente a los compromisos asumidos mediante la presentación de la oferta a este concurso, las empresas que resulten homologadas adquieren, durante el periodo de contratación, los siguientes:

- Disponer de información actualizada y completa de horarios de vuelos y otros medios alternativos, así como las combinaciones y enlaces entre estos medios.
- El servicio se caracterizará por la rapidez de respuesta y su calidad, debiendo tener capacidad de gestión para: check-in previo al vuelo; facturación de equipajes; capacidad para realizar acompañamiento al personal de Cámara en sus desplazamientos al exterior, como a los profesionales que se desplacen a Madrid para realizar las gestiones del aeropuerto, en caso de que se requiera y previa presentación de presupuesto.
- Respuesta a solicitudes de presupuestos de vuelos y hoteles en plazo máximo 6 días.
- Envío de presupuestos por escrito, detallando pormenorizadamente todos los datos del viaje.
- Una vez facilitado el presupuesto, deberá mantenerse el precio ofertado durante las siguientes 48 horas.
- Envío de billetes por medios telemáticos.

- Para viajes en los que existan tarifas negociadas por otras Cámaras o instituciones, la agencia deberá mantener el precio incrementando únicamente la comisión de la agencia.
- Las condiciones de la oferta del servicio que envíe la agencia deberán especificar de forma obligatoria:
    - Condiciones de cambio/cancelación de vuelos
    - Condiciones de hoteles (reserva/cambio/cancelación)
    - Negociación de hora de entrada en el hotel antes del check-in o late check-out para la salida.
    - Alternativas disponibles para el trayecto indicado, especificando para cada uno de ellos horarios, precios y el resto de las condiciones.
- Gestionar el servicio en sus propias oficinas.
- Contar con el personal necesario y con la cualificación técnica para la prestación del servicio. Dicho personal habrá de resolver las incidencias que se produzcan en los viajes, con sus propios medios o a través de sus corresponsales.
- Cada proveedor homologado desginará a una persona que será la máxima responsable de todo el servicio objeto de este Contrato, siendo la interlocutora con LA CÁMARA, para la resolución de incidencias puntuales que puedan surgir en el funcionamiento de este. Cuando esta persona se encuentre ausente, deberá ser sustituida por otra que la agencia designe y que sea capaz de resolver cualquier incidencia relacionada con viajes que pueda surgir.
- Dicho responsable, o la persona que le sustituya, deberán estar disponible las 24 horas los 365 días del año para atender los imprevistos urgentes, y contar con capacidad de realizar cambios, modificaciones, y/o cancelaciones y gestionar en destino, así como de resolver las incidencias que surjan, por necesidades de la actividad del viaje.
- Prestar un servicio de urgencia de 24 horas, de carácter tanto local como internacional, a efectos de resolución de incidencias que se produzcan en los viajes de su personal, atendido en castellano.
- La solicitud de servicios se realizará por el personal que designe LA CÁMARA, siendo imprescindible mantener con esta Corporación una comunicación fluida, tanto telefónicamente como a través de e-mail y/o plataforma electrónica en castellano.
- Aceptar los medios de pago utilizados por LA CÁMARA y descritos en el PCAP de este procedimiento.
- En los vuelos con destino/ origen a Oriente Medio, Asía y África Subsahariana, en virtud del acuerdo que LA CÁMARA mantiene con QATAR AIRWAYS, la agencia seleccionada utilizará de forma preferente esta compañía.
- En caso de que LA CÁMARA suscriba nuevos acuerdos con otras compañías informará a la empresa seleccionada, quienes se comprometen a adquirir de forma preferente los billetes a través estas, considerando los criterios de menor precio y mayor conveniencia para los intereses de LA CÁMARA.