

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

### **PRIMERA.- OBJETO.**

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulan la contratación, por el procedimiento abierto, de la prestación de servicios de agencia de viajes para la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación y, en su caso entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento, y alquiler de vehículos, con o sin conductor, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, realice el personal adscrito o que así determine Turismo y Deporte de Andalucía.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá encargar a la empresa adjudicataria la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características.

Turismo y Deporte de Andalucía no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la agencia que resulte adjudicataria.

### **SEGUNDA.- TRAMITACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La agencia de viajes adjudicataria proporcionará a Turismo y Deporte de Andalucía los billetes solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma. Turismo y Deporte de Andalucía comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos, como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la agencia de viajes adjudicataria deberá proponer a Turismo y Deporte de Andalucía soluciones alternativas.

La agencia de viajes adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva, deberá informar a Turismo y Deporte de Andalucía de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para Turismo y Deporte de Andalucía, siendo estas tarifas las propias del viaje, sin gastos adicionales de gestión por parte de la agencia.

La agencia de viajes adjudicataria deberá tener un tiempo de respuesta óptimo, según la clase de servicio, que nunca excederá de las 48 horas, salvo razones justificadas, debiendo informar del estado en que se encuentra las distintas gestiones solicitadas, de forma que éstas sean realizadas con rapidez y eficacia para el usuario de Turismo y Deporte de Andalucía.

Una vez firme la reserva tras visto bueno por parte de Turismo y Deporte de Andalucía, la agencia de viajes adjudicataria entregará los billetes y/o documentación correspondiente (en caso que sea necesaria entrega física) debidamente cumplimentados, donde indique Turismo y Deporte de Andalucía.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase, se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función, tanto de los plazos de cancelación o variación, como de la



clase de billete. No obstante, la agencia de viajes adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

Corresponderá a la agencia de viajes adjudicataria, siempre que sea posible, la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, así como en los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaporte que se requieran para la realización del servicio, con el cargo que en cada caso corresponda.

Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, informarán puntualmente y por escrito al peticionario de la reserva.

La agencia de viajes adjudicataria proporcionará los medios humanos con la formación y experiencia necesarias para atender sus obligaciones, así como materiales suficientes para que cumpla los fines a que está destinada, que incluirán los terminales expendedores de billete necesarios. Ambos extremos deberán documentarse como parte del proyecto descriptivo que se deberá adjuntar, según se indica en el Pliego de Condiciones Particulares.

La agencia de viajes adjudicataria habrá de someterse en todo momento a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por Turismo y Deporte de Andalucía, dentro del área de su respectiva competencia.

Se deberá garantizar la atención a los usuarios de Turismo y Deporte de Andalucía de pedidos a través de correo electrónico, teniendo en cuenta que el usuario deberá estar autorizado por Turismo y Deporte de Andalucía.

En todo caso, el alojamiento, transporte, manutención, etc. encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas, sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.

Málaga, 9 de febrero de 2024