



GRAN CANARIA
CLUB DE BALONCESTO

cbgrancanaria.net    

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES DEL CLUB BALONCESTO GRAN CANARIA
CLARET, S.A.D

Exp.: SER 01- 2023.

Inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas al folio 79, Hoja G.C. 3603, tomo 882 Gral.- N.I.F.: A-35310598



1. ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el objeto explicitado en la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el contrato comprende la prestación del servicio de Agencia de Viajes, para el personal, directivos, cuerpo técnico, jugadores y resto de componentes de la plantilla del C.B Gran Canaria y sus equipos de cantera

Las prestaciones a llevar a cabo por el adjudicatario se detallan en la prescripción siguiente denominada "Características del servicio".

2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Las prestaciones a ejecutar por el adjudicatario son las siguientes:

- a) La reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales, que el CB Gran Canaria solicite.
- b) La tramitación y confirmación de las plazas hoteleras que interesen al C.B. Gran Canaria, tanto nacionales como internacionales y en las categorías y modalidades solicitadas.
- c) La tramitación y confirmación de traslados en guagua.
- d) La reserva de vehículos de alquiler, en las mejores condiciones de precio y seguridad.
- e) Otros posibles servicios que pudieran ser requeridos por el C.B. Gran Canaria, tales como:
 - Obtención de visados o seguros complementarios de viaje.
 - Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los clinics, cursos, congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar el CB Gran Canaria.
 - La prestación de cualesquiera otros servicios adicionales propios de la actividad de agencia de viajes, cuando pudieran ser requeridos por el C.B Gran Canaria.

A continuación, se hace una descripción de cada uno de los servicios requeridos.

2.1. Títulos de Transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que el C.B. Gran Canaria solicite, para viajes nacionales e internacionales, en cualquier medio de transporte.

La empresa adjudicataria facilitará al personal del C.B. Gran Canaria información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.

La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte (incluidas compañías de bajo coste “low cost”), en función de las fechas, horarios y características del pasajero/s, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas, en todo caso, las instrucciones emitidas por el C.B. Gran Canaria en lo referente a las características del servicio de transporte.

Caso de ofertar títulos de transporte de compañías de bajo coste, la empresa adjudicataria advertirá con detalle de las condiciones y de los posibles riesgos.

La información facilitada se hará de forma que quede constancia de la misma.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes, aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que el C.B. Gran Canaria haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

Además, la empresa adjudicataria podrá presentar copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas, para obtener descuentos en clase turista o business, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

La empresa adjudicataria garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

2.2. Alojamiento

La empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite C.B. Gran Canaria, tanto nacionales como internacionales y en las categorías y modalidades que se indiquen

La empresa adjudicataria informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir las reservas de plazas hoteleras, aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que el C.B. Gran Canaria haya suscrito o pueda suscribir con cadenas de hoteles.

2.3. Alquiler de vehículos y traslado en autobús

Este servicio se prestará, cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad, y siempre que ello se autorice en la orden de viaje.

2.4. Otros servicios

Con carácter puntual, C.B Gran Canaria podrá requerir al adjudicatario que estando comprendidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario tales como:

- Obtención de visados o seguros de viaje complementarios.
- Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los clinics, cursos, congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar C.B Gran Canaria.
- La prestación de cualesquiera otros servicios adicionales propios de la actividad de agencia de viaje.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios será realizada en las dependencias de la empresa adjudicataria. El horario ordinario de atención será de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, ininterrumpidamente, o bien, de ser superior, en el horario señalado por el adjudicatario.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran durante el viaje.

Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, los teléfonos y direcciones del servicio de emergencia, todo ello sin coste adicional alguno para el C.B. Gran Canaria.

Los billetes y/o bonos de reservas serán entregados al peticionario del servicio, en el plazo señalado en la prescripción "Plazos máximos de tramitación", en la sede del C.B Gran Canaria, según corresponda.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva según los intereses del C.B Gran Canaria. Los gastos suplementarios que generen las anulaciones, cuando éstas se deban a una negligencia o error imputable a la agencia, correrán íntegramente a su cargo.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para el C.B. Gran Canaria y, en particular, en lo económico. Asimismo, deberá informar al C.B. Gran Canaria sobre los

gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

4. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN

Sin perjuicio de las posibles reducciones de plazos que adjudicatario pueda ofrecer, los plazos máximos de tramitación son los siguientes:

a) **Informar al C.B Gran Canaria sobre las mejores opciones disponibles:** 2 horas en horario laboral a contar desde la petición del servicio.

b) **Reserva o emisión de billetes de transporte y títulos de alojamiento:** 1 hora en horario laboral, a contar desde la confirmación de la petición.

Una vez emitidos los billetes y/o títulos de alojamiento, la adjudicataria deberá facilitar al C.B Gran Canaria los documentos necesarios para viajar en un plazo máximo de 10 horas en horario laboral, desde la confirmación de la solicitud. En caso de urgencia, el plazo máximo será de 2 horas.

c) **Resolución de incidencias:** 4 horas desde que la incidencia a resolver haya sido puesta en conocimiento del servicio de urgencias del adjudicatario cuando se trate de desplazamientos en territorio nacional, y 8 horas en el caso de viajes fuera de España.

5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá:

a) **Gestionar el servicio con la mayor diligencia, celeridad y eficacia** posibles, utilizando a tal efecto los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos.

b) **Y obtener los precios más reducidos posibles** (incluidas compañías de bajo coste). En el caso de que el C.B. Gran Canaria obtenga una tarifa de transporte y/o alojamiento más ventajosa a la inicialmente planteada por el adjudicatario, lo pondrá en conocimiento de la agencia, que deberá ofrecer una tarifa igual o más económica.

Para la prestación de los servicios descritos, la empresa adjudicataria contactará directamente con las personas que designe el C.B. Gran Canaria a tales efectos. A tal fin, el CB Gran Canaria suministrará con la suficiente antelación los nombres, dirección, correo electrónico y teléfonos de las personas autorizadas para la realización de los viajes.

La empresa adjudicataria estará obligada a adscribir a la ejecución del contrato a profesionales que cuenten con la cualificación técnica precisa, y una experiencia de al menos 4 años, para atender la normal ejecución del presente servicio.

En el supuesto de que fuera necesario introducir variaciones en los componentes del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria destinará personal que reúna los requisitos de capacidad y experiencia indicados en el párrafo anterior, y siempre previo acuerdo con el C.B. Gran Canaria.

El número mínimo de efectivos que la empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato es de (2) dos. Asimismo, en el plazo indicado en la cláusula 20.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, al que le corresponderá llevar a cabo las funciones señaladas en dicha cláusula.

La empresa adjudicataria facturará mensualmente al C.B. Gran Canaria todos servicios prestados durante el mes corriente, desglosando los importes por conceptos de transporte y/o alojamiento.

Las facturas de cargo/abono se presentarán de forma inmediata, en formato original en el Registro social del C.B. Gran Canaria, en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Igualmente, la empresa adjudicataria vendrá obligada a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información (o la que en el futuro pudiera señalar el CB Gran Canaria, en el caso de que fuera necesario introducir alguna modificación):

Para títulos de transporte

- _ Nombre y apellidos de viajero/s
- _ Origen y destino
- _ Fecha y horario del desplazamiento
- _ Tipo de tarifa y descripción
- _ Importe del transporte + Impuestos
- _ Gastos de emisión de los billetes

Para los servicios de alojamiento

- _ Nombre y apellidos del huésped/es
- _ Localidad
- _ Grupo hotelero
- _ Fechas de estancia

- _ Importe del alojamiento + Impuestos
- _ Otros servicios hoteleros y extras específicamente detallados

La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar mensualmente los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer el CB Gran Canaria, con el siguiente detalle como mínimo:

- a) Importe total de operaciones.
- b) Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- c) Nº total de operaciones por producto.
- d) Cargos de emisión de billetes.
- e) Importe a aplicar a contraprestaciones publicitarias (..% sobre facturación neta)

El C.B. Gran Canaria podrá solicitar cualquier otra información, relacionada con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarla.

6. COBERTURA DE RIESGOS

El adjudicatario deberá disponer como mínimo, durante todo el tiempo que dure la adjudicación del servicio, de pólizas de aseguramiento que cubran los posibles daños que puedan ocurrir a los destinatarios del servicio, o a bienes de los mismos.

A tal fin, el adjudicatario facilitará al C.B. Gran Canaria un certificado de la compañía aseguradora con las coberturas e importes asegurados.

7.- CONTRAPRESTACION PUBLICITARIA.

El pago de las facturas que se deriven del servicio serán objeto de compensación por parte del C.B. Gran Canaria con cargo a las contraprestaciones publicitarias, por el importe que resulte de aplicar al porcentaje ofertado por el adjudicatario (con un mínimo, en todo caso, del 10%) sobre facturación (excluidos impuestos) devengada con carácter trimestral, abonando el C.B. Gran Canaria la diferencia que se generase a favor del adjudicatario.

8.- PLAN DE FIDELIZACION.

El importe del plan de fidelización ofertado por el adjudicatario, vendrá referido a un porcentaje homogéneo y único aplicable sobre la facturación (excluidos impuestos y tasas) de los servicios objeto del contrato.

El importe resultante se materializará en billetes, de cortesía, de avión y de estancias, también de cortesía, en alojamiento hotelero, sin coste alguno para el C.B. Gran Canaria, que dispondrá de un periodo de hasta tres meses, una vez finalizada cada temporada, para hacer uso de los mismos.

El C.B. Gran Canaria podrá hacer uso durante la temporada de los vuelos y de las estancias de cortesía, conforme a la previsión de facturación, procediéndose a su liquidación al finalizar la misma, en función de la cual, el C.B. Gran Canaria tendrá un saldo a favor o, por el contrario, tendrá que abonar al adjudicatario el exceso de vuelos o de estancias de cortesía que haya dispuesto.