

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

1.- INTRODUCCIÓN

La Universidad de Alcalá (en adelante UAH) ha diseñado en los últimos años una estrategia de internacionalización en el ámbito europeo y norteamericano, así como en nuevos países emergentes (Rusia y China), sin perjuicio del refuerzo y potenciación de sus tradicionales acciones educativas y culturales con América Latina (Documento "campusQUAHUTASvitae"). Esta voluntad de internacionalización conlleva la realización de una serie de viajes por parte del equipo rectoral y demás personal vinculado a la UAH a fin de lograr la suscripción de los oportunos convenios de colaboración.

Por otra parte, la UAH es participe a través de sus propios departamentos y grupos de investigación de diferentes proyectos de investigación que requieren en ocasiones desplazamientos fuera del lugar de residencia del investigador o de la sede de la UAH.

Asimismo, tanto el personal docente e investigador como el personal de administración y servicios de la UAH, en el desarrollo de sus funciones, asiste con carácter general a diferentes congresos, cursos, seminarios o jornadas con cargo a la propia institución universitaria. En consecuencia, con todo lo anterior, y habida cuenta del volumen que se prevé de viajes y alojamientos, resulta necesaria para la UAH la contratación del servicio de agencia de viajes para facilitar los que con cargo a la misma se realicen.


2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de dichos viajes, comprendiendo la organización de los desplazamientos, transporte, alojamiento y alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que deban efectuarse por cuenta de la UAH.

Este pliego de prescripciones técnicas, que complementa al de cláusulas administrativas particulares, detalla el alcance del servicio, las condiciones que regirán la prestación del mismo, las especificaciones técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria, así como los medios materiales y humanos que deberá aportar.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio es todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, incluidas líneas aéreas de bajo coste, reservas de alojamiento, sistemas de alerta, alquiler de vehículos, servicio de asistencia etc.) con aplicación de las tarifas más ventajosas

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 1/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

posibles para las fechas solicitadas, dentro de los límites para alojamiento que fijan las tarifas aprobadas según Anexo II y Anexo III del Real Decreto 462/2002, del 24 de mayo y su actualización en la Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaria de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE 3/12/2005), que resulten necesarias con motivo de los desplazamientos y estancias que deban efectuarse por cuenta de la UAH.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de los Servicios, que permita la solicitud de los servicios de viaje por parte de los usuarios y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión, así como informes de los servicios contratados y de la facturación.

En concreto, el alcance del servicio objeto de este contrato a proporcionar por la empresa adjudicataria es el que se describe a continuación:

3.1.- Títulos de transporte

Reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos o billetes que solicite la Universidad, tanto para viajes nacionales o internacionales solicitados por los usuarios.

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes, para viajes nacionales e internacionales, por cualquiera de los medios existentes, incluyendo las líneas aéreas de bajo coste. La emisión de billete será siempre electrónica.

La empresa adjudicataria deberá informar al personal designado por la UAH sobre los horarios, rutas más idóneas, disponibilidad de plazas y tarifas y condiciones más ventajosas posible en cada momento (como las de servicios conjuntos viajes-hoteles).

Los billetes de viaje se emitirán preferentemente en clase turista. No obstante, el importe entre la clase turista y cualquier otra clase superior podrá ser costeadada a cargo del propio usuario, en cuyo caso el contratista emitirá una factura a nombre de la UAH y otra por el importe correspondiente al usuario a título individual.


No se admiten cargos de gestión por reembolsos o anulaciones de billetes.

Los cargos de emisión de billetes serán fijos, correspondiéndose con la oferta realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en la cláusula 1 apartado 7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Aspectos a cumplir por la empresa adjudicataria:

- Proveer a los usuarios la información sobre los horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.
- Ofrecer en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte.
- La información debe ser facilitada de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de **al menos dos alternativas**, siempre que sea posible, especificando las condiciones de cada una.
- Garantizar que las compañías de transporte están cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

3.2.- Alojamiento.

| | | | | |
|--------------------------------|---|---------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 2/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

Tramitación, reserva, emisión y entrega de títulos o billetes que solicite la Universidad y confirmación de todas las reservas de hoteles en las localidades y categorías que se soliciten por la Universidad, así como la modificación o anulación de reservas.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la UAH en todo momento una capacidad hotelera dentro de los límites máximos de las dietas por manutención fijados en la normativa vigente, que a fecha de este documento se rigen por el Real Decreto 462/2002, del 24 de mayo sobre indemnizaciones por razón del servicio, y su actualización en la Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaria de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE 3/12/2005), o normativa que le sustituya, la cual será actualizada por la Universidad e informada la empresa adjudicataria, todo ello sin perjuicio de los descuentos que haya ofertado conforme a lo indicado en la cláusula 1 apartado 7 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los hoteles serán de la máxima categoría posible, estarán céntricos, bien comunicados y deben reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente. El precio de los alojamientos debe incluir alojamiento y desayuno, además de todos los impuestos aplicables.

La empresa adjudicataria podrá tramitar y confirmar alojamientos de bajo costo, si así lo solicitan y aprueban los usuarios.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- informar sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites indicados, así como de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo, su localización y características, su distancia al centro de la ciudad o respecto a otra ubicación indicada y sobre los medios de transporte cercanos.
- tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento.
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas, que sean solicitados.
- alquiler de salas de reuniones y otros servicios propios del hotel cuando se soliciten.

3.3.- Obtención de visados.


Obtención de visados en tiempo y forma sin cargo alguno para la UAH.

3.4.- Alquiler de vehículos.

Alquiler de vehículos con o sin conductor, servicio que abarca tanto los viajes nacionales como los internacionales.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios
- entregar los correspondientes bonos
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o de los bonos emitidos que sean precisos.

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 3/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

4.- CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES.

4.1.- Servicio de reserva de viajes.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la UAH desde la entrada en vigor del contrato, un Servicio de Solicitud y Reserva de viajes, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Proporcionar un correo electrónico u otro medio telemático para que los usuarios de la UAH soliciten información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios, así como para recibir a través de dicha vía los billetes de transporte, bonos de alojamiento, visados y bonos de alquiler de vehículos. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.
- Dejará constancia de las actuaciones realizadas por la agencia de viajes en la prestación del servicio, fecha, horas, opciones y precios ofertados y demás datos, que permitan realizar un seguimiento de cada petición.
- La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 09:00 a 18:00 horas
- Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas deben responderse antes de 24 horas.

La reserva de los servicios será solicitada al adjudicatario por parte de los usuarios mediante un impreso normalizado (Solicitud de Servicio) debidamente cumplimentado con la firma del responsable del centro de coste. Dicha solicitud se remitirá al correo electrónico o medio telemático facilitado por el adjudicatario. Una copia de dicho impreso se deberá adjuntar a cada una de las facturas que se emitan, siendo un requisito imprescindible para el abono de las mismas.

4.2.- Sistema de alerta de incidencias.


La empresa adjudicataria contará con un Sistema de Alerta que, mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al usuario de la UAH, permita avisar de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.)

Se podrá incluir cualquier otra herramienta que revierta en un óptimo sistema de comunicación y atención al usuario, entendiéndose por tal aquél que permita a dichos usuarios disponer en el menor tiempo posible de información relativa a confirmaciones, cancelaciones o retrasos que afecten a los medios de locomoción, así como a cancelaciones o modificaciones en los títulos de alojamiento.

4.3.- Seguros.

Son obligatorios los siguientes seguros, sin franquicia y con cobertura nacional e internacional:

- Seguro de accidentes, con un mínimo garantizado de 1.250.000€ por siniestro y persona por muerte o incapacidad permanente.
- Seguro para la cobertura sanitaria del viajero por el período del viaje, para los viajes en el extranjero hasta 70.000€ y para viajes en el país de residencia y/o nacionalidad hasta 2.500€.
- Repatriación del usuario en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje
- Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 3000€.

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 4/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

- Asistencia 24 horas en viaje.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al usuario los teléfonos de contacto de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse.

4.4.- Cobertura geográfica y servicio de asistencia 24 horas.

Los licitadores contarán con un servicio permanente de información y asistencia, incluido sábados, domingos y festivos (24h/365 días del año) para comunicación telefónica desde y fuera de España, con el objeto de atender posibles contingencias que surjan fuera del horario de oficina al personal de la UAH y con capacidad para emitir bonos de alojamiento o títulos de transporte, realizar cambios o anulaciones de los servicios encargados, resolver incidencias que se produzcan en los viajes y proporcionar información general y asesoramiento al viajero en caso de urgencias.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el teléfono de contacto del servicio de asistencia 24 horas junto a las comunicaciones de itinerarios y reservas confirmadas.

El servicio de asistencia debe proveerse en idioma inglés y español.

4.5.- Sistema de facturación e Informes.


4.5.1.- Facturación.

Todos los servicios prestados por el contratista serán facturados de forma independiente y particularizada de cada reserva, adjuntando la correspondiente Orden de Solicitud de Servicios debidamente cumplimentada que ha servido de base a la contratación de la misma.

Las facturas serán remitidas mensualmente en soporte informático mediante FACE al Servicio de Gestión Financiera de la Universidad de Alcalá para su tramitación por los centros y unidades gestoras correspondientes dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al de facturación. Las facturas serán posteriormente conformadas, en su caso, de acuerdo con lo establecido en la normativa propia de la UAH.

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

- Nombre completo de los usuarios.
- Clasificación orgánica completa a la que se imputa el gasto.
- Nombre completo del contratista que emite la factura, su CIF, su domicilio social, su número de inscripción en el Registro Mercantil.
- Nombre completo de la Universidad de Alcalá, su domicilio social y su NIF.
- Número de factura, número de expediente, lugar y fecha de emisión.
- Servicio que se factura, distinguiendo de forma independiente el alojamiento del viaje.
- Fecha del servicio
- Medios de transporte utilizados, con referencia a:
 - Tipo de transporte
 - Clase/categoría
 - Número de billete, en caso de avión o tren

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 5/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

- En caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.

- Alojamiento facturado, en concreto:

- Nombre del alojamiento y categoría
- Número de noches
- Servicios facturados e importe desglosado
- Tipo de habitación facturada.

- Importe íntegro del servicio

- Descuentos aplicados (porcentaje e importe)

- Importe líquido del servicio

- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica

En el caso de que la empresa adjudicataria se haga cargo directamente del abono de los hoteles, comprobará que en las facturas remitidas no se contempla ningún gasto más que los estrictamente pactados (alojamiento y desayuno) y especialmente los denominados “suplidos”, que deberán ser abonados por la persona alojada al abandonar el hotel. Si el adjudicatario remite a la UAH facturas que contemplen alguno de estos conceptos, se procederá a descontar su importe en el momento de su pago.

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

4.5.2.- Informes.

La empresa adjudicataria remitirá al Servicio de Gestión Financiera mensualmente informes de facturación en formato Excel donde se deberán consignar todos los datos señalados en el apartado anterior.


Adicionalmente, la empresa adjudicataria facilitará a la UAH Informes de Gestión con frecuencia mínima trimestral y un resumen anual sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir como mínimo:

- Tipos de servicios prestados, destinos, frecuencias e importes
- Medios de transporte y alojamientos: compañías empleadas, frecuencia, clase de vuelo y categoría de hotel, importes y ahorros ganados
- Gasto unitario por usuario en cada servicio
- Gastos por servicio con detalle individual

Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

5.- MEDIOS HUMANOS.

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos con el conocimiento necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 6/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

y deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

En relación con el personal del adjudicatario, la UAH no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier índole. No obstante, la UAH podrá exigir la inmediata sustitución de cualquiera de las personas designadas para la prestación del servicio cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen. La sustitución deberá producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de la UAH.

La empresa adjudicataria deberá comunicar previamente a la UAH cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato y estará obligado a sustituir las bajas por ausencia o enfermedad.

5.1. Interlocutor.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará de interlocutor con la UAH y será la responsable máxima de todo el servicio, encargándose de organizar las prestaciones y resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio. Dicha persona ostentará la representación del contratista cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados. Este responsable tendrá un nivel demostrable de, al menos, la lengua inglesa, con un nivel demostrable de, al menos, B1 y deberá estar disponible para atención y resolución las 24 horas de los 365 días del año.

5.2. Otro personal.

Asimismo, la empresa adjudicataria adscribirá al servicio, al menos, a otras dos personas (una responsable de reservas y emisión de documentos para uso de los servicios y otra de la facturación) con las siguientes características:


- Conocimiento de, al menos, la lengua inglesa, con un nivel demostrable de, al menos, B1.

6.- MEDIOS MATERIALES.

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

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las direcciones de correo electrónico y los números telefónicos para que los usuarios y el personal autorizado por parte de la UAH lleven a cabo el contacto y la gestión del servicio con la empresa adjudicataria tanto desde España como desde el extranjero.

La empresa adjudicataria prestará los servicios contratados en sus propias instalaciones, así como en el centro que posee la UAH destinado a este fin, para aquellos casos que, por sus circunstancias, precisan de atención in situ. Esta oficina, será denominada "Oficina de Viajes". Podrán crearse más oficinas de mutuo acuerdo entre el órgano de contratación y la empresa adjudicataria si las circunstancias del servicio lo requieren, o podrán eliminarse oficinas si así lo considera necesario la UAH. La UAH proporcionará a las Oficinas de Viajes una ubicación adecuada y, en la medida de lo posible, individualizada y separada de los servicios administrativos. La ubicación de las oficinas podrá cambiar durante la ejecución del contrato, en función de las necesidades de la UAH.

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 7/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

El horario de funcionamiento de la Oficina de Viajes será, con carácter general, de lunes a viernes, ininterrumpido, de 9:00 a 18:00 horas.

Los gastos de comunicaciones como los de teléfono o los de las líneas y sistemas asociados a la reserva y emisión de títulos de viajeros, así como la dotación de equipos informáticos, de impresión y de comunicaciones, y todo el material que precise la Oficina de Viajes para su funcionamiento, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Correrá a cargo de la UAH la instalación del mobiliario de oficina (mesas, sillas, archivadores, etc.) necesario para el desarrollo de la actividad así como los gastos de servicios y suministros de carácter general y mantenimiento, tales como limpieza, seguridad de la instalación, luz, climatización, etc., sin que las eventuales deficiencias que se produzcan en tales prestaciones puedan dar lugar a reclamación alguna por parte de la empresa adjudicataria. Podrá, no obstante, comunicar al centro gestor aquellos problemas que, relacionados con dichos servicios, puedan repercutir en el normal desarrollo de la actividad de la Oficina, para que, en la medida de lo posible, sean solucionados.

La empresa adjudicataria deberá desalojar las dependencias facilitadas una vez que el contrato se extinga por cualquier causa. El desalojo debe haberse materializado a la hora en que finalice la jornada laboral del último día de vigencia del contrato.

La ocupación de estos locales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, estará destinada, exclusivamente, a la prestación de los servicios contratados y autorizados de agencia de viajes, sin que la empresa adjudicataria puedan dedicarlos a otros servicios, usos o finalidades distintos de los expresamente previstos en el presente pliego.


7.- CONDICIONES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

La UAH será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.

La UAH en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- En el caso de que así lo solicite la UAH, se aportará acreditación de las distintas ofertas existentes, tanto en medios de transporte como en alojamiento.
- El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la empresa adjudicataria se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete de transporte o bono de hotel, que deberá tener lugar dentro de dicho período.
- Si durante el período de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por la UAH, el adjudicatario estará obligado a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin.
- Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada empresa de transporte o alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar al usuario, antes de la confirmación de la reserva, de las

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 8/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |

condiciones que apliquen sobre dichos aspectos y gestionará la cancelaciones o cambios solicitadas por el usuario en la mayor brevedad posible para evitar o minimizar penalizaciones. La empresa adjudicataria deberá también identificar e informar los billetes no usados para gestionar los reembolsos.

- Los gastos suplementarios por modificaciones o cancelaciones que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo. Por el contrario, si los gastos son imputables a la UAH, serán asumidos por ésta.

- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la tramitación de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho la UAH ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.

- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario establecerá un sistema de mensajería para su entrega en las oficinas de la UAH en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para la UAH.

- El alojamiento, transporte, etc., encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.


- El adjudicatario debe tener todas las autorizaciones, permisos en vigor y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.

8.- USO DE LA AGENCIA DE VIAJES A TÍTULO PRIVADO

Los descuentos ofrecidos en la proposición económica del adjudicatario en el contrato se aplicarán igualmente cuando los servicios se presten a los trabajadores y familiares de la UAH a título privado. Por la prestación de estos servicios el adjudicatario no podrá en ningún caso facturar a la UAH. El contratista remitirá periódicamente a la UAH vía electrónica información de sus catálogos y folletos relativos a hoteles y apartamentos en condiciones ventajosas de precio-calidad, tanto en el ámbito nacional como en el extranjero para el personal al servicio de la UAH y para los períodos de vacaciones estivales, fines de semana, Navidad y Semana Santa.

Dicho catálogo incluirá también otras ofertas y descuentos en viajes organizados por circuitos turísticos, culturales y/O deportivos. Sobre estas ofertas, el adjudicatario aplicará las bonificaciones ofrecidas en su oferta, que serán como mínimo las mismas que las ofrecidas a los viajes de la UAH. Podrán ofertarse condiciones más ventajosas que los precios adjudicados. En estos catálogos deberán recogerse claramente los cauces para la solicitud de estas ofertas.

Alcalá de Henares, a la fecha de la firma
 LA JEFA DE SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA
Documento firmado electrónicamente
 Elena María Rodríguez Gómez

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación: | BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Elena María Rodríguez Gómez - Jefe/a de Servicio Gestión Financiera, Servicio de Gestión Financiera | Firmado | 20/12/2019 13:12:13 | |
| Observaciones | | Página | 9/9 | |
| Url De Verificación | https://vfirma.uah.es/vfirma/code/BnGRaDQM/Ih2PoOtfjr7uw== | | | |