



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DE LA CONTRATACIÓN CONVOCADA POR LA SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTION DE LA INNOVACION Y LAS TECNOLOGIAS TURISTICAS, S. A. (SEGITTUR), DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA LA ORGANIZACIÓN, GESTION Y EJECUCION DE UN PROGRAMA PILOTO DE TURISMO SOCIAL EUROPEO “TURISMO SENIOR EUROPA”.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.....</b>	<b>4</b>
3.1. USUARIOS DEL PROGRAMA.....	4
3.2. PERIODOS, DURACION Y TIPO DE ESTANCIAS.....	4
3.3. NUMERO DE PLAZAS Y DISTRIBUCION .....	5
<b>4. COMERCIALIZACION.....</b>	<b>6</b>
4.1. COMERCIALIZACION DE PLAZAS EN PAISES DE LA UE.....	6
4.2. DISTRIBUCION DE PLAZAS PARA SU COMERCIALIZACION.....	7
4.3. VENTA DE VIAJES.....	7
4.4. COMERCIALIZACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE VENTAS.....	8
4.5. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA COMERCIALIZACION.....	9
4.6. DOCUMENTO DE VIAJE O BILLETE ELECTRONICO.....	9
<b>5. VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS.....</b>	<b>11</b>
5.1. SERVICIOS DE VIAJES, TRANSPORTES Y DESPLAZAMIENTOS.....	11
5.2. OTRAS CONSIDERACIONES DEL TRANSPORTE.....	11
5.3. DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS OFERTANTES.....	11
<b>6. ALOJAMIENTOS Y REGIMEN DE ESTANCIAS.....</b>	<b>12</b>
6.1. UBICACIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS ALOJAMIENTOS TURISTICOS..	12
6.2. REGIMEN DE ESTANCIAS.....	12
6.3. OTRAS CONDICIONES RELACIONADAS CON EL ALOJAMIENTO.....	13
6.4. DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS OFERTANTES .....	14
<b>7. ACTIVIDADES RECREATIVAS .....</b>	<b>15</b>
<b>8. POLIZA DE SEGURO.....</b>	<b>16</b>
8.1. ASEGURADOS.....	16
8.2. DELIMITACION GEOGRAFICA DE LA COBERTURA .....	16
8.3. DELIMITACION TEMPORAL DEL CONTRATO.....	16
8.4. EFECTO Y DURACION DE LAS GARANTIAS .....	16
8.5. DESCRIPCION DE LAS GARANTIAS DEL SEGURO A CONTRATAR .....	16
8.6. INFORMACION Y ATENCION A LOS ASEGURADOS.....	20
8.7. PAGO DE INDEMNIZACIONES POR PARTE DEL ASEGURADOR.....	20
8.8. COLABORACION.....	21
<b>9. PUBLICIDAD.....</b>	<b>22</b>
<b>10. COLABORACION.....</b>	<b>22</b>
<b>11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....</b>	<b>22</b>
11.1. GENERACION O MANTENIMIENTO DE EMPLEO.....	22
11.2. CALIDAD.....	23
11.3. FORMACION.....	23
<b>12. INSPECCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA .....</b>	<b>23</b>
<b>13. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....</b>	<b>24</b>
<b>14. ADJUDICACION.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>26-31</b>



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para la organización, comercialización, gestión y ejecución de los turnos de vacaciones de diversa duración durante la temporada 2009/2010 en los destinos seleccionados en España, objeto del programa piloto de Turismo Social Europeo: "Turismo Senior Europa". En estos servicios se incluyen la comercialización de las plazas, el transporte, alojamiento y manutención de los usuarios del programa, el aseguramiento de las contingencias que pudieran padecer aquellos usuarios y los servicios complementarios necesarios, para un máximo estimado de 80.000 personas de 55 años o más, ciudadanos de la Unión Europea, no españoles, tal y como se detalla en el presente Pliego Prescripciones Técnicas y en el de Bases.

## **2. ANTECEDENTES**

Dentro de las principales líneas de actuación de la Secretaría de Estado de Turismo, en adelante SET, se encuentra la de llevar a cabo cuantas acciones sean precisas para la definición, desarrollo, coordinación y ejecución de las políticas turísticas atribuidas al Estado, sin perjuicio de las competencias que les correspondan a las CCAA, así como las relaciones turísticas institucionales de la Administración General del Estado con organizaciones internacionales, públicas o privadas, y la cooperación turística internacional.

El Programa Piloto de Turismo Social Europeo, "Turismo Senior Europa", se enmarca dentro de las competencias y objetivos generales de la Secretaría de Estado de Turismo marcadas por el Plan Turismo Horizonte 2020 y de forma especial en la lucha contra la estacionalidad de la actividad turística y del empleo en el sector turístico.

En consecuencia TURESPAÑA, por encomienda de gestión a SEGITTUR, se plantea la organización y planificación de un Programa Piloto de Turismo Social Europeo: "Turismo Senior Europa" para la temporada 2009/2010, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- De forma prioritaria, favorecer la actividad turística durante todo el año y por lo tanto la creación y mantenimiento del empleo en el sector turístico, con especial incidencia en el hotelero, durante la denominada temporada baja, contribuyendo, con ello, a paliar la estacionalidad en este sector.
- Colaborar en mejorar la calidad de vida de las personas mayores de Europa mediante la participación en viajes y la realización de actividades turísticas, conectando con otros ambientes y accediendo a los bienes culturales y naturales de los países europeos.
- Dado el carácter transnacional de este Programa, contribuir al proceso de construcción de la Ciudadanía Europea

Este programa de nueva creación de TURESPAÑA se lleva a cabo con la colaboración y participación activa de otros departamentos de la Administración General del Estado como son el IMSERSO dependiente del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, el Ministerio de Economía y Hacienda, el Ministerio de Trabajo e Inmigración y los gobiernos de las comunidades autónomas que participan en el mismo. También se contará con la participación activa de los Ayuntamientos de los destinos turísticos objeto del presente programa y de los agentes económicos y sociales: organizaciones empresariales y sindicales.

Este Programa tiene carácter de Piloto en la medida en que interesa tener la experiencia adecuada para su posible ampliación y generalización a todos los Estados de Europa y mayor



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

número de usuarios así como a la totalidad de CCAA que voluntariamente quieran adherirse al Programa.

El Programa de Turismo Social Europeo, "Turismo Senior Europa", comprende la estancia en grupo durante varios días, según las modalidades que se describen en el apartado tercero, en régimen de media pensión en hoteles ubicados en diversas Comunidades Autónomas que quieran participar voluntariamente en el Programa y compartir con TURESPAÑA los costes de desarrollo del Programa.

La definición, diseño, organización, planificación, gestión y ejecución de la actividad anterior del programa piloto "Turismo Senior Europa" ha sido encomendada a SEGITTUR por TURESPAÑA para la temporada 2009/2010, prorrogable a la temporada 2010/2011, obligándose esta sociedad a desarrollar este proyecto respetando los límites, supervisión y control del citado Instituto.

### **3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR**

#### **3.1. USUARIOS DEL PROGRAMA**

Podrán ser beneficiarios de las plazas del Programa de Turismo Social Europeo, "Turismo Senior Europa", aquellas personas residentes en alguno de los países de la UE conforme se señala en el apartado 3.3.2. del presente pliego, que reúnan los siguientes requisitos:

- Ser ciudadano de algún país de la Unión Europea, salvo España.
- Tener como mínimo 55 años.
- No tener su residencia habitual en España.
- Poder valerse por sí mismos y no padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia.

También se considerarán beneficiarios, en calidad de acompañantes, los cónyuges o parejas de hecho de estas personas aunque no reúnan los requisitos anteriormente mencionados, salvo el de poder valerse por sí mismos y no padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia.

Se admitirán como acompañantes a los hijos con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 45%, siempre que el viaje lo realicen con sus padres y ocupen cama supletoria en la misma habitación del hotel.

#### **3.2. PERIODOS, DURACION Y TIPO DE LAS ESTANCIAS**

El Programa se desarrollará inicialmente mediante turnos de vacaciones durante la temporada comprendida entre el 1 de octubre de 2009 y el 30 de abril de 2010. El plan de viajes orientativo recogido en el apartado 5.3. de este pliego deberá garantizar que el inicio y fin de todos los viajes relativos a los turnos de vacaciones se realice dentro de la temporada. Sin perjuicio de ello la empresa o empresas concursantes podrán proponer la organización de los turnos de vacaciones y correspondientes viajes en la forma que estimen más adecuada sin que deban necesariamente distribuirse de forma homogénea entre los diversos meses a los que se extiende la temporada.

Dado el carácter piloto de este programa, los planes de viaje podrán sufrir modificaciones. No obstante, cualquier cambio que la empresa adjudicataria pretenda introducir en la operativa deberá ser comunicado a SEGITTUR, para su conocimiento y autorización.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

En función de las necesidades podrán variarse los cupos de diferentes estancias dentro de cada destino e incluso entre destinos, así como las fechas de inicio y fin de los diversos turnos de vacaciones, pero siempre dentro del período que comprende la temporada. Todas estas modificaciones deberán ser autorizadas previamente por SEGITTUR.

Los turnos de vacaciones incluyen la estancia, el transporte y la manutención en régimen de media pensión en hoteles ubicados en los destinos que se determinan en el presente Pliego.

Duración de las estancias de los turnos de vacaciones:

- Estancias de 8 días de duración ( 7 pernотaciones)
- Estancias de 15 días de duración (14 pernотaciones)
- Estancias de 22 días de duración (21 pernотaciones)
- Largas estancias de 29 días de duración (28 pernотaciones)

Se entiende que los servicios correspondientes a los turnos comprenderán 7, 14, 21 y 28 medias pensiones, respectivamente, y las comidas necesarias desde el inicio del viaje hasta la llegada al hotel y desde la salida del hotel hasta la finalización del viaje y de forma proporcional en media pensión.

### **3.3. NÚMERO DE PLAZAS Y DISTRIBUCIÓN.**

#### **3.3.1. Número de plazas del Programa**

El número total de plazas estimado asciende a OCHENTA MIL (80.000).

SEGITTUR podrá ampliar el número de plazas ofertadas, en los casos en que así proceda por no cubrirse el cupo de usuarios de países a los que corresponde una mayor aportación de SEGITTUR, conforme lo establecido en el apartado séptimo de la hoja resumen del Pliego de Bases. En todo caso no podrá excederse el límite del gasto máximo del contrato para la sociedad previsto en el ya citado apartado séptimo.

#### **3.3.2. Distribución por origen**

El programa se destina a personas residentes en alguno de los países de la Unión Europea, a excepción de España, Reino Unido, Alemania, Suecia, Finlandia, Estonia, Letonia y Lituania. Las plazas se distribuirán por mercados de origen, en la forma que a tal efecto proponga el adjudicatario, con la aprobación de SEGITTUR, debiendo respetarse la limitación de que 32.000 plazas deben distribuirse entre residentes en los países de Eslovaquia, Hungría, Polonia y República Checa.

SEGITTUR podrá modificar la limitación establecida en el párrafo anterior, cuando ello sea necesario o conveniente para el buen fin del proyecto, y siempre que existiendo un exceso de demanda en alguno de los mercados de origen se verifique la no cobertura de las plazas asignadas a otros mercados. En todo caso no podrá excederse el límite del gasto máximo del contrato para la sociedad previsto en el apartado séptimo de la hoja resumen del Pliego de Bases.

#### **3.3.3. Distribución por destinos**

Teniendo en cuenta los destinos y procedencia de los usuarios del Programa las plazas para el Programa Piloto del 2009 se distribuirán de la siguiente forma:

1. CA de Illes Balears: 40.000 plazas
2. CA de Andalucía: 40.000 plazas

En cada uno de esos dos destinos se reservan inicialmente 16.000 plazas para los usuarios residentes en Eslovaquia, Hungría, Polonia y República Checa, plazas a las que



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

corresponde una mayor aportación de SEGITTUR, de conformidad con lo establecido en el apartado 7 de la Hoja Resumen del pliego de Bases.

Dado el carácter de Programa Piloto y con el fin de asegurar mejor la gestión y el éxito del Programa la totalidad de las 80.000 plazas formará un solo lote a efectos de contratación.

### **3.3.4. Distribución de las plazas de destinos por CCAA**

<b>TEMPORADA 2009/2010</b>	<b>Baleares: Mallorca/Ibiza/Menorca</b>	<b>Nº Plazas</b>
	<b>Baleares</b>	<b>40.000</b>
	Estancias 8 días	18.500
	Estancias 15 días	10.000
	Estancias 22 días	8.500
	Estancias de larga duración 29 días	3.000
	<b>Total</b>	<b>40.000</b>
<b>TEMPORADA 2009/2010</b>	<b>Andalucía: Costa del Sol /Costa de la Luz (Huelva-Cádiz)</b>	<b>Nº Plazas</b>
	<b>Andalucía:</b>	<b>40.000</b>
	Estancias 8 días	18.500
	Estancias 15 días	10.000
	Estancias 22 días	8.500
	Estancias de larga duración 29 días	3.000
	<b>Total</b>	<b>40.000</b>

### **3.3.5. Modificación de la distribución de las plazas**

El desglose anterior es orientativo y la efectiva distribución de plazas **vacantes** entre los diversos turnos de vacaciones **con excedente de demanda** se realizará por SEGITTUR priorizando las estancias de mayor duración atendiendo a la efectiva demanda de las mismas, sin que en ningún caso suponga incremento del precio de la presente contratación.

Asimismo, este lote de 80.000 plazas queda supeditado a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente para ello, pudiendo verse ampliado o reducido el mismo en la proporción que corresponda en base a las consignaciones presupuestarias efectivamente existentes.

## **4. COMERCIALIZACION**

### **4.1. COMERCIALIZACION DE PLAZAS EN PAISES DE LA UE.**

La comercialización de las plazas correspondientes a usuarios residentes en países de la Unión Europea se realizará a través de Agencias de Viajes autorizadas en cada uno de los países participantes y de acuerdo con las normas que se establecen en los apartados siguientes.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a los residentes en los mismos la inscripción en el programa y adquisición de documento de viaje o billete electrónico (avión) en éstos para lo cual arbitrarán los procedimientos necesarios que deberán presentar en la correspondiente documentación técnica.

Para todo lo anterior, se deberá disponer de los medios materiales, informáticos y humanos adecuados, así como de locales propios o ajenos, que servirán de puntos de



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

referencia para que los usuarios puedan recibir información sobre los viajes, adquirir los documentos de viaje o billetes electrónicos (avión), hacer efectivo el pago del precio estipulado, y para cuantas operaciones sean necesarias, todo ello en, al menos, los idiomas español, alemán, italiano, francés e inglés.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los potenciales usuarios de los países de Europa que participen en el Programa Piloto una plataforma tecnológica que permita la comercialización on line. Esta plataforma deberá operar en, al menos, los idiomas español, alemán, italiano, francés e inglés.

SEGITTUR verificará la adecuación de dicha plataforma tecnológica de comercialización on line a los objetivos señalados y que permitan su mejor seguimiento y control del proceso completo del Programa Piloto.

#### **4.2. DISTRIBUCION DE PLAZAS PARA SU COMERCIALIZACION.**

La empresa adjudicataria deberá ofertar plazas para su comercialización en todos los destinos de las 2 CCAA donde se desarrolla el programa, informando de la distribución a SEGITTUR, a los efectos oportunos. Se entienden como destinos: Costa del Sol, Costa de la Luz (Huelva-Cádiz), Mallorca, Ibiza y Menorca.

A medida que el adjudicatario vaya conociendo la demanda real, y se produzcan cambios en esta distribución, lo comunicará a SEGITTUR, a los efectos oportunos.

#### **4.3. VENTA DE VIAJES.**

**4.3.1.** Para la expedición y venta de viajes, el adjudicatario verificará que todos los usuarios que hubieran formalizado su solicitud reúnan los requisitos exigidos para participar en el Programa de Turismo Social Europeo: "Turismo Senior Europa". Deberá conservar copia, al menos en soporte digital y a disposición de SEGITTUR, de los documentos de identidad acreditativos de los requisitos de los beneficiarios durante un plazo mínimo de cuatro años.

Cada usuario deberá presentar, en alguna de las Agencias de Viajes acreditadas el pasaporte o carnet de identidad para la correspondiente verificación. No obstante, también se podrá autorizar que el documento de viaje y billete electrónico con todos los datos del viaje pueda obtenerse por internet.

**4.3.2.** La empresa adjudicataria asume la responsabilidad de que las Agencias vendedoras proporcionen al usuario la información correcta sobre las características del viaje (aeropuerto de salida y llegada, contenidos generales de la estancia, hotel de destino, localidad de ubicación, derechos, gastos de gestión en caso de anulación etc.), así como sobre el procedimiento de expedición y control en la venta de documento de viaje o billete electrónico (avión) establecido, y siempre de acuerdo con lo preceptuado en la Normativa de Agencias de Viajes en vigor en los diversos países participantes en el Programa.

A tal efecto deberán facilitar a cada una de las citadas agencias, antes del inicio de la comercialización, información tanto de lo anteriormente expuesto como de las características de las zonas y localidades donde se ubique el hotel en que se desarrollarán los turnos. Ésta información podrá facilitarse en formato digital, debiendo presentarse a SEGITTUR una copia en español y en cada uno de los idiomas en que se publique para su validación antes de su distribución a las Agencias de Viaje. SEGITTUR podrá asimismo distribuirla entre las OET's y los agentes e instituciones que estime convenientes.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Asimismo, el adjudicatario se responsabilizará de que el proceso de expedición y venta del documento de viaje o billete electrónico (avión) se ajuste a lo establecido en el presente Pliego. En el caso de que por SEGITTUR se estime la existencia de incumplimiento grave, por parte de alguna de las Agencias vendedoras, podrá exigir al adjudicatario la exclusión de dichas Agencias de la comercialización del Programa.

Además, la empresa adjudicataria asume el compromiso de promover cuantos acuerdos fueren necesarios, en orden a establecer que la venta de plazas se produzca dentro de unos criterios de igualdad y homogeneidad para todas las Agencias de Viajes participantes en el Programa.

#### **4.4. COMERCIALIZACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE VENTAS.**

**4.4.1.** La comercialización, distribución y reserva de todas las plazas podrá establecerse por sistema informático centralizado que deberá operar en, al menos, los idiomas español, alemán, italiano, francés e inglés.

La central de reservas, de ámbito internacional garantizará:

- El conocimiento de las plazas disponibles para todas las zonas y turnos
- La comprobación inmediata, a través del número de pasaporte o D.N.I., si el usuario ha obtenido documento de viaje o billete electrónico (avión) para cualquier turno del Programa mediante el sistema establecido en el presente Pliego.

A estos efectos las empresas licitadoras presentarán la documentación técnica necesaria que permita un conocimiento del funcionamiento, idiomas y capacidad de la central de reservas citada así como que permite la aplicación correspondiente para controlar las diferentes fases de la comercialización.

**4.4.2.** La empresa adjudicataria, antes del inicio de cada turno, remitirá a SEGITTUR un fichero con el nombre, pasaporte o D.N.I. de las personas que han obtenido documento de viaje o billete electrónico (avión), con indicación del origen y destino y la duración del turno de la estancia, contenido en un soporte informático. SEGITTUR definirá con el adjudicatario el modo en que se explotará la información al inicio del proyecto.

**4.4.3.** La empresa adjudicataria facilitará a SEGITTUR la siguiente información:

- Plazas puestas a la venta según zonas y localidades de destino y duración de estancia para cada turno.
- Plazas vendidas por país y región de origen y plazas disponibles, según zonas, localidades de destino y duración de estancia para cada turno.
- Conocimiento a través del pasaporte o D.N.I. y apellidos y nombre el histórico del usuario en la temporada.

La empresa o empresas adjudicatarias enviarán a SEGITTUR la documentación e información necesaria para acceder a la base de datos, indicando las pantallas disponibles para las consultas.

Dichas consultas serán accesibles, al menos, desde las 9,00 horas hasta las 14,00 horas de lunes a viernes.

Los terminales para consulta desde SEGITTUR los facilitará la misma.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

#### **4.5. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA COMERCIALIZACION.**

**4.5.1.** Las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Comercialización orientativo para la totalidad de las plazas a comercializar en el que se recojan todos los aspectos del punto 4 del presente Pliego, con expresión de los puntos de venta a establecer, ajustado al modelo que como **Anexo 1** se adjunta al presente Pliego.

**4.5.2.** Para cada agencia deberá especificarse el código correspondiente a efectos de su posterior procesamiento informático.

También deberá adjuntarse el modelo de documento de viaje o billete electrónico (avión) a utilizar con las características que se detallan en el punto 4.6. del presente Pliego.

**4.5.3.** La empresa adjudicataria asumirá la distribución, a la totalidad de las agencias vendedoras, de aquellas piezas publicitarias o informativas que le pueda facilitar SEGITTUR, garantizando su exposición permanente, en lugar visible para los usuarios y, en su caso, la entrega a los mismos junto con el documento de viaje o billete electrónico (avión), durante el desarrollo del Programa.

**4.5.4.** Los usuarios abonarán, como máximo, el 20% de la cantidad que se les fija como precio en el momento de efectuar la reserva, que le garantizará la plaza en firme, complementando la totalidad de dicha cantidad quince días antes del fijado para el comienzo del turno de que se trate.

En el supuesto de renuncia al viaje, la empresa efectuará las devoluciones al solicitante conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor para las Agencias de Viajes. El importe de los gastos de gestión a deducir, que en ningún caso podrá ser superior al 6,20% del importe a satisfacer por el usuario, deberá figurar en el documento de viaje o billete electrónico (avión).

En el supuesto de que la renuncia venga motivada porque la empresa adjudicataria, con carácter excepcional, y previa autorización de SEGITTUR, se vea obligada a cambiar la fecha de inicio del viaje, la localidad de destino o el medio de transporte a utilizar, debido a la operativa de un turno concreto, no procederá retener cantidad alguna al usuario.

#### **4.6. DOCUMENTO DE VIAJE O BILLETE ELECTRONICO (AVION)**

El documento de viaje o billete electrónico (avión) será expedido en formato impreso o electrónico y entregado por la agencia comercializadora al usuario a la hora de formalizar la reserva en español, inglés, alemán, italiano o francés. También podrá estar en Internet a disposición de los usuarios para que éstos lo puedan bajar, en este caso en, al menos, los idiomas español e inglés.

La elaboración y distribución de los Documentos de viaje o billetes electrónicos (avión) así como el coste que suponga correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa o empresas adjudicatarias deberán presentar un documento de viaje y documentación electrónica capaz de ser impresa por internet.

El modelo de documento de viaje o billete electrónico (avión) a utilizar en la comercialización del Programa deberá contar con la previa aprobación de SEGITTUR. A tal efecto deberá incluirse dentro de la documentación técnica a presentar por los



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

licitadores un diseño del mismo, cuyo contenido incluirá, como mínimo, los siguientes datos:

- Portada y contraportada según modelo que figura como **Anexo 2**
- Fecha de expedición del documento de viaje o billete electrónico (avión).
- Nombre de la empresa adjudicataria.
- Nombre y apellidos del usuario.
- Pasaporte o D.N.I. del usuario.
- País y región de Europa de origen.
- Trayecto (origen-destino-origen).
- Medio de transporte a utilizar, en su caso (ida y vuelta).
- Número de vuelo, en su caso (ida y vuelta).
- Fecha de realización de los viajes de ida y vuelta, o fecha de entrada y salida en el hotel.
- Hora de salida, en su caso (ida y vuelta).
- Nombre del hotel de destino, localidad donde se halla ubicado, primer y último servicios a realizar en el hotel.
- Lugar de salida y hora de presentación, en su caso.
- Precio del documento de viaje o billete electrónico (avión). Espacios para sello de Agencia vendedora y hotel de destino. Espacio destinado a identificar a **TURESPAÑA y SEGITTUR.**
- Código de Agencia.
- Número de documento de viaje o billete electrónico (avión).
- Condiciones generales del contrato de viaje así como todas aquellas exigidas por la legislación vigente, en especial para el transporte aéreo.
- En la parte superior derecha de la carátula del documento de viaje o billete electrónico (avión) deberá figurar un espacio destinado a que el usuario lo utilice para hacer constar un teléfono para casos de urgencia.
- Las menciones legales correspondientes a la legislación de protección de datos personales y a la cesión de las bases de datos a SEGITTUR, con el fin de que los datos puedan ser utilizados por aquéllas para la comunicación, especialmente vía correo electrónico, periódica, segmentada y personalizada de acciones promocionales, comerciales, de envío de información de productos y servicios turísticos, operativa y estadística, autorizando expresamente a aquéllas para la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar sus ofertas e informaciones al perfil particular .



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **5. VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS**

### **5.1. SERVICIOS DE VIAJES, TRANSPORTES Y DESPLAZAMIENTOS.**

El punto de salida y de llegada de los viajes será el mismo para cada usuario, teniendo el viaje de salida (ida) su inicio en el aeropuerto de salida y su fin en el establecimiento hotelero de destino. El viaje de llegada (vuelta) tiene inicio en el establecimiento hotelero y su fin en el aeropuerto de llegada, que deberá ser el mismo que el de salida.

Por otra parte, deberá prestar todos los servicios de viajes, transportes y desplazamientos que sean necesarios o convenientes (así como los de manutención que correspondan durante la duración de esos viajes, transportes o desplazamientos conforme a lo señalado en el presente Pliego) desde el punto de salida hasta el hotel de destino y desde el hotel de destino hasta el punto de llegada.

### **5.2. OTRAS CONDICIONES DEL TRANSPORTE.**

**5.2.1.** Los autocares utilizados en los desplazamientos deberán disponer de aire acondicionado, megafonía, vídeo y butacas cómodas y ergonómicas. La antigüedad de estos vehículos será inferior a cinco años. Las placas identificativas de los autocares que transporten usuarios del Programa, deberán contener un anagrama con el diseño que será facilitado por SEGITTUR.

**5.2.2.** Cuando los transportes se realicen en autocar, serán utilizados los tramos de autopista coincidentes con los trayectos. En todo caso quedan excluidos en este tipo de transporte la realización de transbordos en el desarrollo de las rutas

**5.2.3.** En aquellos trayectos que se efectúen en las horas habituales de desayuno, comida y cena, estarán incluidos estos servicios en restaurantes de dos tenedores como mínimo, de forma proporcional a la media pensión. Los menús se compondrán de dos platos y postre e incluirán vino de mesa de calidad media y agua embotellada de marca registrada en el mercado.

Asimismo, si las llegadas al establecimiento hotelero o al punto de destino, en cada provincia de origen, se efectuaran con posterioridad a las 15 horas o 21 horas, se deberán garantizar, en las mismas condiciones fijadas en el párrafo anterior, los servicios de almuerzo o cena, respectivamente.

**5.2.4.** En los desplazamientos efectuados en autocar, tren y barco, los usuarios estarán asistidos, desde el inicio del trayecto y a lo largo del mismo, por un acompañante por cada autocar y en el caso del tren y barco uno por cada 50 personas, que representará a la empresa adjudicataria, y que hará las veces de guía, responsabilizándose de cuantas contingencias se produzcan.

En los desplazamientos efectuados en avión, la empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario en los aeropuertos para atender y acompañar a los usuarios desde la llegada al aeropuerto de salida y desde el momento en que desembarquen en el regreso.

### **5.3. DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS OFERTANTES.**

La empresa o empresas concursantes deberán presentar para la temporadas 2009 un plan de viajes orientativo para cada una de las zonas de origen y de destino con indicación de sus características.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Dado el carácter piloto de este programa, los planes de viaje podrán sufrir modificaciones. No obstante, cualquier cambio que la empresa adjudicataria pretenda introducir en la operativa deberá ser comunicado a SEGITTUR, para su conocimiento y autorización.

## **6. ALOJAMIENTOS Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS**

### **6.1. UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ALOJAMIENTOS TURISTICOS.**

**6.1.1.** Los alojamientos para el desarrollo de los turnos de vacaciones deberán estar ubicados, preferentemente, dentro de poblaciones costeras de marcado carácter turístico que dispongan en su entorno de los correspondientes servicios culturales, comerciales, sanitarios etc., abiertos al público durante los meses de ejecución del programa.

**6.1.2.** Los hoteles contenidos en la oferta de las empresas licitantes pertenecerán a la categoría de cuatro estrellas y, excepcionalmente, de tres estrellas cuyas instalaciones y servicios sean asimilables a una categoría superior. Se valorará el mayor número de plazas ofertadas en cuatro estrellas.

Los alojamientos turísticos a utilizar en el desarrollo de los turnos de vacaciones deberán disponer de los siguientes servicios mínimos:

- Habitaciones dobles con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, calefacción, teléfono y T.V.
- Comedor con capacidad suficiente para poder realizar los servicios en uno o dos turnos.
- Sala de televisión, con posibilidad de albergar, simultáneamente, al 20% del hospedaje.
- Salones sociales suficientes para la realización de las actividades culturales y recreativas.
- Ascensores
- Todos los hoteles deberán contar con un número suficiente de habitaciones disponibles para uso individual.

El adjudicatario velará para que las instalaciones de los establecimientos hoteleros incluidos en el mismo no sean utilizadas para actividades al margen del Programa que puedan crear en el usuario confusión sobre el contenido del Programa.

### **6.2. RÉGIMEN DE ESTANCIAS.**

**6.2.1.** La oferta para turnos de vacaciones comprenderá el régimen de estancia en habitación doble a compartir y media pensión, facilitándose los servicios de "picnic" cuando sean requeridos por el beneficiario y éste avise con la suficiente antelación.

No obstante lo anterior y en lo que al régimen de estancias se refiere los usuarios tendrán derecho a habitación individual siempre que lo adviertan a la hora de hacer la reserva del viaje y con el compromiso de abono de un complemento adicional de 15,00 euros por noche.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

**6.2.2.** Los menús se elaborarán teniendo en cuenta las especiales características de los usuarios y estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y calorías apropiadas.

El régimen de media pensión podrá efectuarse con servicio de "buffet". Los primeros platos, serán variados e incluirán opciones de platos fríos y calientes. Los segundos platos y los postres ofrecerán, al menos, dos modalidades diferentes. Los menús incluirán vino de mesa de calidad media y agua embotellada de marca registrada en el mercado.

En todo caso, los menús deberán contener un equilibrio dietético en cuanto a la utilización de carnes, pescados, verdura, etc.

SEGITTUR podrá exigir en cualquier momento de la ejecución del Programa el cambio de aquellos platos y menús que no considere adecuados.

Las personas que lo requieran por sus condiciones de salud, y previo justificante médico, dispondrán de un régimen dietético.

**6.2.3.** Se realizará un aseo diario de las habitaciones. El servicio de toallas se mudará todos los días salvo autorización por el usuario. La ropa de cama se cambiará, al menos, una vez por semana, y siempre que las circunstancias lo requieran.

### **6.3. OTRAS CONDICIONES RELACIONADAS CON EL ALOJAMIENTO**

**6.3.1.** Todos los alojamientos turísticos ofertados deberán ser autorizados por SEGITTUR, pudiendo excluir a los que no respondan a las exigencias del Programa. De esta exclusión se dará cuenta, una vez realizada la adjudicación, a la empresa adjudicataria, quien deberá sustituirlos por otros que igualmente habrán de merecer la autorización escrita de SEGITTUR, con anterioridad a su inclusión en el Programa.

En todo caso deberán utilizarse, por el adjudicatario, la totalidad de las camas ofertadas y aceptadas de aquellos establecimientos que se hubieran tenido en cuenta para la valoración de la oferta en el Pliego de Bases.

Las camas a que se refiere el párrafo anterior deberán utilizarse prioritariamente al resto de camas de la oferta.

Cuando un establecimiento sea autorizado por SEGITTUR supeditado al previo cumplimiento de algunas condiciones para su participación en el Programa, la empresa adjudicataria deberá acreditar, con anterioridad a su utilización, que se ha procedido al cumplimiento de tales condiciones.

**6.3.2.** Durante el desarrollo del Programa, el personal de SEGITTUR podrá efectuar visitas periódicas de control a los alojamientos autorizados, pudiendo exigir la exclusión, para el resto de turnos, de aquellos establecimientos que incumplan lo preceptuado en los Pliegos.

La incorporación al Programa de nuevos alojamientos turísticos, durante el desarrollo del mismo, deberá ser solicitada por la empresa adjudicataria a SEGITTUR, razonando las causas de dicha incorporación, y explicando las circunstancias que motivan la participación del nuevo establecimiento.

Será preceptiva la autorización expresa de SEGITTUR para la incorporación definitiva al Programa del nuevo establecimiento.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

**6.3.3.** La empresa adjudicataria asumirá la distribución, a la totalidad de los establecimientos hoteleros, que participen en el Programa, de los carteles que facilitará SEGITTUR, asegurando su exposición permanente en lugar visible para los usuarios, así como de diverso material que el usuario tendrá a su disposición en su habitación en el momento de ocuparla.

**6.3.4.** La empresa adjudicataria se compromete a mantener en cada establecimiento hotelero adscrito al Programa un representante, con objeto de que los usuarios puedan plantearle sus preguntas, dudas, quejas y sugerencias.

Este representante podrá pertenecer a la plantilla de cualquiera de las empresas que colaboran con el adjudicatario en la ejecución del Programa. No obstante lo anterior, en todo caso, deberá identificarse como actuante en nombre de la empresa adjudicataria.

El horario de atención al público, que deberá figurar en el tablón de anuncios del hotel, será de, al menos, dos horas diarias, de lunes a viernes.

Dichos representantes deberán ir correctamente identificados y su cometido se ceñirá estricta y exclusivamente al Programa de Turismo Social Europeo: "Turismo Senior Europa"

Cualquier actividad al margen del Programa en la que participe ya sea directa o indirectamente será causa suficiente para que dicho representante sea excluido del Programa.

Este representante velará por los intereses de los usuarios y mantendrá un comportamiento correcto y amable en todo momento.

**6.3.5.** La empresa adjudicataria facilitará a cada uno de los hoteles participantes en el Programa, con anterioridad a la iniciación del mismo, un libro específico de reclamaciones y sugerencias según el modelo que se detalla en el **Anexo 3**. Dicho libro estará a disposición de los usuarios del Programa.

La empresa adjudicataria queda obligada a facilitar su inspección por parte de los técnicos encargados del control y seguimiento del Programa, en las visitas que se giren a los citados hoteles, así como a remitir a SEGITTUR, en un plazo no superior a los diez días siguientes al de la fecha de formalización de la reclamación, las hojas utilizadas.

El libro será diligenciado y sellado por SEGITTUR con anterioridad a su distribución a los establecimientos hoteleros.

Finalizada la temporada, todos los libros serán remitidos a SEGITTUR.

#### **6.4. DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS OFERTANTES.**

Las empresas ofertantes deberán presentar documentación pormenorizada de todos los elementos necesarios para juzgar la idoneidad de las instalaciones y servicios de los establecimientos hoteleros ofertados para cada temporada y si se trata de establecimientos de actividad permanente o no permanente.

Dicha documentación comprenderá al menos una relación de los hoteles que participarán en el Programa según modelo que se adjunta como **Anexo 4** a este Pliego.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Asimismo deberá incluirse documentación acreditativa de los compromisos alcanzados con los establecimientos hoteleros en los que figure la disponibilidad de plazas a favor del licitador o, en caso de unión de empresas, a favor de la misma.

## **7. ACTIVIDADES RECREATIVAS.**

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan completo del programa de animación sociocultural para su aplicación en la temporada 2009 incluida en el precio de los turnos de vacaciones y a desarrollar en todos los establecimientos hoteleros participantes en el Programa de Turismo Social Europeo con mención pormenorizada de los actos previstos y de acuerdo con las características que se especifican en los puntos siguientes:

**7.1.** El programa de animación deberá contemplar, preferentemente, las siguientes actividades:

### Actividades culturales

- Conferencias de interés turístico, histórico y geográfico con diapositivas y películas.
- Charlas sobre sanidad y educación física.
- Internet en Vacaciones: Cursos para facilitar el acceso a internet de las personas mayores.

### Actividades Deportivas:

- Práctica de educación física, expresión corporal, marcha, ejercicios de relajación, etc.
- Campeonatos de ajedrez, petanca, mus, dominó, y otros juegos de salón o similares.

### Actividades de Participación:

- Organización de bailes, concurso de disfraces, actuaciones de participación espontánea, ilusionismo, canto y cualesquiera otras actividades que fomenten el entretenimiento de los usuarios.

### Actividades Recreativas:

- Proyección de películas y programas musicales.

Dicha programación, permanecerá expuesta en lugar visible del hotel para conocimiento de los usuarios, durante el desarrollo del Programa. De dicha programación deberá informarse a los mismos al inicio de cada turno en orden a establecer una programación acorde a los deseos de la mayoría.

**7.2.** SEGITTUR podrá modificar, en cualquier momento del desarrollo del programa, el contenido de la programación de actividades a realizar en los establecimientos, con objeto de procurar que la misma recoja la variación de posibilidades y opciones alternativas.

**7.3.** El adjudicatario se compromete a prestar la máxima colaboración en el desarrollo de actividades de carácter cultural o recreativo ofertadas por otras Entidades públicas o privadas, y de aquellas otras derivadas de los Convenios que pudiera suscribir SEGITTUR en relación con estas actividades.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **8. PÓLIZA DE SEGUROS.**

El Programa “Turismo Senior Europa” incluye una póliza de seguros colectiva con la finalidad de cubrir diferentes contingencias de los usuarios.

La empresa adjudicataria estará obligada a presentar una póliza de seguros de acuerdo con las características y garantías que se especifican a continuación:

### **8.1. ASEGURADOS.**

Tendrá la condición de asegurado toda aquella persona que, reuniendo los requisitos para acceder al Programa de Turismo Social Europeo, participe en un turno de vacaciones.

A tal efecto se considerarán asegurados desde el momento del embarque en el aeropuerto de origen, y hasta su regreso al mismo, siempre y cuando lo hagan, una vez finalizado el turno de vacaciones que hubieran contratado. En el caso de que como consecuencia de enfermedad o accidente hubiera sido hospitalizado durante el turno de vacaciones la condición de asegurado permanecerá hasta su llegada al aeropuerto de origen.

### **8.2. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COBERTURA**

Las garantías contratadas que se describen en el apartado 8.5 de esta cláusula tendrán validez en todo el territorio español y en los países de la Unión Europea donde se produzcan las salidas y llegadas o transiten los asegurados en desarrollo del Programa.

### **8.3. DELIMITACION TEMPORAL DEL CONTRATO**

El contrato tomará efecto a partir de las cero horas del día en que se inicie la venta de las plazas finalizando a las veinticuatro horas del día siguiente a aquel en que se realice el regreso del último turno de cualquiera de las modalidades de vacaciones.

### **8.4. EFECTO Y DURACION DE LAS GARANTIAS**

- Las garantías cubiertas por el contrato tomarán efecto desde el momento en que el usuario adquiera la condición de asegurado y en tanto en cuanto no pierda tal condición.
- Asimismo, cubrirá las reclamaciones formuladas por los asegurados, siempre y cuando las mismas se realicen dentro de los 30 días naturales siguientes a aquel en que se da por finalizado el efecto temporal del contrato y tengan relación con hechos ocurridos durante la vigencia del mismo.

### **8.5. DESCRIPCION DE LAS GARANTIAS DEL SEGURO A CONTRATAR**

Las propuestas que formulen los licitadores deberán incluir la descripción, cobertura y cuantía de las indemnizaciones, cuando proceda, de las garantías a contratar que se relacionan a continuación y que en todo caso tienen la consideración de mínimas:

#### **a) Anulación del viaje**

Se deberá garantizar el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete cuando la causa de anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para la iniciación del viaje y de acuerdo con la siguiente escala:



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

- Como gastos de gestión: el 6,20% del coste total del viaje para los usuarios residentes en España y Europa.
- Como gastos de anulación
  - 1.- Si la causa de la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15, el 65% del importe global.
  - 2.- Si la causa de la anulación se produce entre 3 y 10 días, el 75% del importe global.
  - 3.- Si la causa de la anulación se produce 48 horas antes de la salida, el 100%.
  4. Cuando no se presente a la salida, por una causa producida el mismo día de la salida, el 100%.

Las causas de anulación deberán estar justificadas por:

- a. Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del usuario.
- b. Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje.
- c. Accidente grave que, aún cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.
- d. Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.
- e. Convocatoria como parte o testigo de un tribunal.

A los efectos de esta garantía se tomará como fecha de referencia para determinar los periodos anteriormente expuestos, el día del fallecimiento, de ingreso en centro sanitario, o accidente, y para los demás casos la fecha en que se produzca el hecho o tenga conocimiento de la citación judicial.

Será obligación del asegurado notificar, a la agencia de viajes, la anulación del viaje en cuanto tenga conocimiento del evento que la provoque, quedando la compañía relevada de indemnizar los gastos o penalizaciones que se devenguen a partir del momento de dicho conocimiento, si se incumple esta obligación ( en los apartados b, c, d y e ).

Para la indemnización de esta garantía el asegurado deberá presentar documento justificativo original de la concurrencia del siniestro (ingreso hospitalario, informe médico, certificado de defunción, denuncia de la policía, etc.)

**b) Traslado al Hospital como consecuencia de enfermedad o accidente graves.**

En caso de enfermedad o accidente graves que exijan una consulta inmediata se cubrirán los gastos de traslado bajo vigilancia médica si procede y mediante los medios adecuados a cada caso (incluso avión sanitario cuando la gravedad lo exija, en España y Europa) y siempre a criterio del asegurador, desde el hotel o lugar donde ocurra el accidente o enfermedad hasta el hospital más cercano donde pueda ser atendido, y regreso.

**c) Traslado sanitario.**



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, por medio de ambulancia u otros medios adecuados a cada caso, incluso avión sanitario en España y Europa, si fuera preciso y siempre a criterio del asegurador, desde el hospital donde se encuentre ingresado hasta el hospital más próximo a su lugar de residencia, cuando se prevea una hospitalización superior a 20 días.

Asimismo se procederá a abonar los gastos de traslado hasta el domicilio habitual del asegurado o al de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad cuando después de haber recibido atención médica o el alta hospitalaria, el usuario no pudiera valerse por sí mismo para las actividades de la vida diaria o no estuviera en condiciones de seguir disfrutando del turno de vacaciones, según criterio del médico tratante.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en un medio de transporte equivalente al que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino, salvo que las circunstancias médicas exijan un cambio en el medio de transporte que se adecue más a su situación personal.

**d) Regreso y estancia de acompañante.**

Si el asegurado enfermo o accidentado hubiera viajado con acompañante comprenderá los gastos de regreso de dicha persona conjuntamente con el asegurado así como los de estancia (hotel y manutención) cuando la hospitalización continúe una vez finalizado el turno de vacaciones, a razón de 75,00 € diarios como máximo, hasta un total de 525,00 € en concepto de gastos de estancia.

**e) Desplazamiento a hospital de acompañante.**

Asimismo durante los días de hospitalización, que coincidan con el desarrollo del turno de vacaciones, se abonará en concepto de gastos de transporte, al acompañante, para su traslado desde el hotel al hospital y viceversa hasta un máximo de 7,00 € diarios, previa presentación de justificante.

**f) Desplazamiento y estancia de familiar para acompañar al asegurado hospitalizado.**

En caso de que la hospitalización se prevea superior a 48 horas se abonarán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales, desde su domicilio en territorio de la Unión Europea, hasta el lugar de internamiento en España y regreso, en función del país de procedencia del asegurado.

En el supuesto de que el familiar utilizara vehículo particular para el desplazamiento dentro de la península ibérica el asegurador indemnizará a razón de 0,21 € kilómetro, de acuerdo con los mapas oficiales de carreteras.

Asimismo se abonarán, para gastos de alojamiento y manutención, de estas personas (una o varias), a razón de 75,00 € diarios como máximo, hasta un total de 525,00 €.

Cuando la hospitalización se produzca en localidad distinta a la de ubicación del hotel en el que se desarrolla el turno y no se desplace ningún familiar, las coberturas anteriores se aplicarán al cónyuge o acompañante del asegurado.

Si la hospitalización excede de 20 días y el hospital no autoriza el traslado por causas médicas, el asegurador tomará a su cargo los gastos por dos desplazamientos y estancias, previa justificación de haberse efectuado tales desplazamientos, a razón de 75,00 € diarios como máximo por gastos de alojamiento y manutención.

**g) Gastos médicos.**

Cuando la persona no sea beneficiaria de la Seguridad Social u organismo similar de los países de Europa con Convenios de asistencia con la sanidad pública española y su estado



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

de salud requiera prestaciones de forma inmediata por una manifestación aguda, deberán garantizarse la totalidad de los gastos derivados de esta atención médica inmediata, así como los gastos de hospitalización hasta un máximo de 30 días.

En el caso de que el asegurado, por necesidad de urgencia, sea trasladado a un hospital, los gastos que pudieran derivarse para el asegurado por la atención médica y hospitalización serán por cuenta de la Compañía de Seguros.

**h) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente.**

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al asegurado continuar el viaje, y no fuera necesario ingreso en clínica o centro hospitalario, se abonarán los gastos de alojamiento y manutención que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, prescrita por un médico, hasta un límite de 75,00 € diarios y un máximo de 48 horas.

**i) Alta voluntaria.**

La petición por parte del asegurado de la alta voluntaria, en el caso de estar ingresado en algún centro médico u hospital, o de algún tratamiento médico, y en contra del veredicto médico, anulará automáticamente cualquier derecho a las garantías anteriores (apartados b) a i).

**j) Transporte de fallecido.**

En caso de fallecimiento del asegurado se cubrirán los gastos de transporte desde el lugar del óbito hasta el de su inhumación, dentro del término municipal de su domicilio habitual o, de no existir tal servicio en aquella localidad, en la localidad más próxima a aquella donde se preste el servicio de inhumación.

Asimismo, se cubrirán los gastos de tratamiento postmortem y acondicionamiento para el traslado (embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio para el transporte y formalidades administrativas) hasta un máximo de 2.400,00 €.

**k) Acompañamiento de fallecido**

En caso de fallecimiento del asegurado, se cubrirán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales, desde su domicilio en España o en cualquiera de los países participantes en el Programa, hasta el lugar de fallecimiento y regreso.

Asimismo, se abonarán, para gastos de alojamiento y manutención, para estas personas (una o varias) a razón de 75,00 € diarios como máximo hasta un total de 300,00 €.

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona al mismo tiempo que el fallecido.

**l) Interrupción de Vacaciones.**

En caso de que el usuario tuviera que interrumpir su estancia durante el transcurso del turno de vacaciones, por accidente, enfermedad grave con hospitalización o fallecimiento de su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado de consanguinidad o afinidad, o de algún hermano, o por siniestro grave en el domicilio del asegurado o asegurador se ocupará de su transporte hasta su domicilio en su país de origen.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en el mismo medio de transporte que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino, y en caso de extrema urgencia el avión, aunque no hubiera sido el medio de transporte del viaje.

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

**m) Reembolso de Vacaciones no disfrutadas**

El asegurador reembolsará el importe equivalente a los días no disfrutados siempre que el usuario se haya visto obligado a abandonar el turno de vacaciones, como consecuencia de un traslado sanitario o interrupción de vacaciones cubiertos en la póliza.

El cálculo del importe diario se hará por división del precio total del viaje abonado por el usuario, entre los días que correspondan a su turno de vacaciones.

**n) Seguro de equipajes y efectos personales.**

El asegurador garantizará, hasta un máximo de 400,00 € como indemnización de las pérdidas materiales sufridas por el equipaje y efectos personales del usuario durante el viaje y estancia fuera de su domicilio habitual cuando éstas sean consecuencia de robo, daños por incendio, así como los ocasionados por lluvia o nieve y pérdida total o parcial ocasionada por el transportista.

Quedan excluidos de esta garantía el dinero, las joyas, las tarjetas de débito y crédito y cualquier tipo de documentación personal.

**ñ) Seguro de accidente del medio de transporte**

Se garantizará una indemnización por fallecimiento del asegurado como consecuencia de accidente del avión, barco, tren, autocar o vehículo particular en que viaje como pasajero durante los desplazamientos programados en su turno de vacaciones, o viaje incluyendo la subida y bajada a dichos medios de transporte.

Asimismo deberá quedar cubierto el accidente que pudiera producirse durante los traslados desde su domicilio a la estación terminal (aeropuerto, puerto, estación de FFCC o de autobuses), y viceversa tanto en el lugar de origen como en el de destino.

Dicha indemnización será de 6.010,12 € por asegurado. La indemnización máxima en caso de siniestro por accidente será de SEIS MILLONES DIEZ MIL CIENTO VEINTIUN EUROS CON CUATRO CENTIMOS, 6.010.121,04 €, independientemente del número de asegurados afectados.

## **8.6. INFORMACION Y ATENCION A LOS ASEGURADOS**

Con el fin de que el asegurado esté, en todo momento, debidamente informado del contenido de las garantías que incluye este seguro colectivo así como de las gestiones y documentación a aportar en caso de siniestro el asegurador deberá garantizar la difusión de las mismas entre los asegurados, mediante los sistemas que estime más adecuados.

A tal efecto la empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta el plan de información, y medios a utilizar, para la realización de dicho plan.

Asimismo el asegurador deberá poner a disposición de los asegurados un teléfono del tipo 900 (llamada gratuita) durante las 24 horas para atender las necesidades que pudieran plantear.

SEGITTUR se reserva, en todo caso, la posibilidad de difundir la información que considere oportuna sobre las contingencias cubiertas por este seguro entre los potenciales usuarios en la forma que estime más conveniente bien directamente o a favor de terceros.

## **8.7. PAGO DE INDEMNIZACIONES POR PARTE DEL ASEGURADOR**

El asegurador se responsabilizará de tomar a su cargo y gestionar la totalidad de las garantías contempladas en los apartados anteriores así como de proceder con la máxima diligencia en la resolución de las mismas.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **8.8. COLABORACION**

El adjudicatario designará un representante del asegurador, que actuará como interlocutor ante SEGITTUR a efectos de resolver aquellas cuestiones que pudieran plantearse en relación con las contingencias y garantías que se especifican anteriormente así como los problemas que pudieran plantear los asegurados

La empresa adjudicataria facilitará a SEGITTUR toda la información relativa al número de casos atendidos en cada una de las contingencias cubiertas desglosadas por zonas de destino.

A tal efecto deberá remitir mensualmente y dentro de los 10 días siguientes a aquel al que se refiera la información, estado numérico de los siniestros habidos en el mes.

Cuando se trate de hospitalizaciones y fallecimientos deberá dar traslado a SEGITTUR dentro de las 24 horas siguientes a la que se haya producido el hecho y por correo electrónico la siguiente documentación:

- Nombre y apellidos del asegurado
- Domicilio habitual del asegurado.
- Si viaja solo o con cónyuge o acompañante
- Nombre del cónyuge en su caso.
- Causa de la hospitalización o fallecimiento.
- En el caso de fallecimiento, nombre, dirección, y si es posible teléfono, de los familiares más cercanos.
- En el caso de hospitalización, centro en el que se halla ingresado.

Además, se creará una Comisión para el seguimiento de la gestión de la póliza colectiva de seguros formada por dos miembros de SEGITTUR y otros dos de la empresa adjudicataria del Programa de Turismo Senior Europa, uno de ellos en representación de la Compañía de Seguros. Un miembro de SEGITTUR realizará las tareas de Secretaría. La presidencia de la Comisión corresponderá igualmente a un miembro de SEGITTUR.

Las principales funciones de la Comisión serán las siguientes:

- Análisis y estudio de las reclamaciones efectuadas por los beneficiarios del Programa "Turismo Senior Europa", en relación con las garantías cubiertas por la póliza del Seguros.
- Determinación y aprobación, en su caso, de las estadísticas mensuales que deberá presentar la compañía adjudicataria para el seguimiento de la póliza y que deberá incluir, como mínimo, los siguientes apartados:
  - Datos de ingresos hospitalarios.
  - Datos de repatriaciones
  - Datos de fallecimientos.
  - Datos sobre anulaciones de viajes, con indicación de la fecha de resolución, detallando importe de devolución.

Esta Comisión cuyos acuerdos serán vinculantes, celebrará reuniones en sesión ordinaria, en la primera semana de los meses correspondientes al desarrollo del Programa, y en sesión extraordinaria, cuando se solicite por cualquiera de las partes que la integran. Las reuniones serán convocadas por la Secretaria de la Comisión.

Se levantará acta de cada una de las reuniones que celebre la Comisión que será suscrita por los asistentes.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **9. PUBLICIDAD.**

**9.1.** La empresa adjudicataria realizará las campañas publicitarias necesarias en prensa, radio y otros medios de comunicación, con el fin de potenciar el interés de los usuarios por el Programa de TSE y para cubrir las plazas ofertadas. Dichas campañas, se elaborarán en colaboración con SEGITTUR y deberán estar previamente autorizadas por SEGITTUR.

**9.2.** La empresa adjudicataria pondrá un servicio telefónico de información, tipo call center, al usuario del Programa para cualquier cuestión relacionada con el mismo: información, reclamaciones, sugerencias, etc. El horario de atención de dicho servicio será de 24 horas, de lunes a domingo, desde el día que se inicie la comercialización del Programa hasta la finalización del mismo, y se prestará en, al menos, los idiomas español, inglés, francés, alemán e italiano.

La empresa adjudicataria remitirá a SEGITTUR con una periodicidad mensual, información sobre las llamadas recibidas, de acuerdo con los datos que se señalan en el **Anexo 5**.

## **10. COLABORACION**

La empresa adjudicataria deberá respetar los posibles convenios que, sobre el Programa, pueda establecer SEGITTUR o la SET con otras Instituciones españolas o europeas siempre que ello no entre en conflicto con el clausulado de este Pliego o el de Bases.

## **11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

### **11.1. GENERACION O MANTENIMIENTO DE EMPLEO:**

Habida cuenta que uno de los objetivos del Programa es la generación o mantenimiento del empleo en la industria turística, en temporada baja, la empresa o empresas adjudicatarias adquieren el compromiso de que, como consecuencia de la ejecución del Programa, en las zonas de destino correspondientes, se produzca la contratación o mantenimiento de al menos 1.000 puestos de trabajo netos por cada 7.500 plazas de ocupación diaria durante los meses de duración del Programa, o la parte proporcional que corresponda según las plazas ocupadas en cada centro de trabajo. Para la cobertura de estos puestos de trabajo se procederá a la contratación, en primer lugar de los trabajadores fijos discontinuos ya existentes, y no se computarán a efecto de cumplimiento de la proporción entre trabajadores y plazas de ocupación diaria, antes expresada, los trabajadores fijos de actividad permanente.

Hasta tanto no hayan sido llamados todos los trabajadores fijos discontinuos de un mismo centro de trabajo, no podrán utilizarse otras modalidades de contratación.

Las prórrogas o novaciones de contrato que, en su caso, procedan estarán condicionadas a la permanencia de cada centro de trabajo en el Programa, volviendo los trabajadores a su situación originaria en caso contrario.

Asimismo la empresa adjudicataria se compromete a alojar a los beneficiarios, preferentemente, en centros de trabajo de actividad no permanente.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Por otra parte, se creará una Comisión Especial en cada CA participante para el seguimiento de la contratación anterior, con participación de los agentes sociales y económicos implicados en el programa.

La empresa adjudicataria asume el compromiso de participación y colaboración en dichas Comisiones Especiales, para hacer efectivo lo previsto en el presente Pliego.

#### **11.2. CALIDAD:**

La empresa adjudicataria se comprometerá a implantar un sistema de gestión de calidad, que además de asegurar que los servicios se presten en las condiciones exigidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, identifique los fallos y examine sus causas.

Con carácter bimensual darán cuenta a SEGITTUR de todas las quejas recibidas directamente en la empresa y de las incidencias producidas en la comercialización, transportes y hoteles, así como de las medidas adoptadas.

#### **11.3. FORMACION:**

La empresa adjudicataria se comprometerá a implantar un programa de formación especializado y dirigido a los trabajadores que participen directamente en el Programa de Turismo Social Europeo: personal de hoteles, guías, agentes de viaje, etc.

El contenido esencial de dicho programa formativo será conocido previamente por SEGITTUR, y se deberá dar cuenta a ésta de todas las acciones formativas realizadas y asistentes participantes, con una periodicidad bimensual.

## **12. INSPECCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA**

**12.1.** La empresa adjudicataria se compromete a facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y control que, sobre todo el desarrollo del Programa (comercialización, transportes, alojamientos etc.) corresponden a SEGITTUR. A tal efecto y en sus relaciones contractuales con las empresas prestatarias de los servicios deberá hacerse constar que las mismas quedan sujetas a facilitar la inspección y control de sus actividades relacionadas con el Programa.

**12.2.** La empresa adjudicataria realizará, en el momento de la salida, un control de coincidencias de número de pasaporte o Documento Nacional de Identidad del usuario con el número que figura en el Documento de viaje o billete electrónico (avión). Se comunicará mensualmente a SEGITTUR las irregularidades detectadas, con expresión de ORIGEN, DESTINO, FECHA, APELLIDOS Y NOMBRE DEL USUARIO, Nº DEL PASAPORTE O D.N.I. Y NÚMERO QUE FIGURA EN EL DOCUMENTO DE VIAJE O BILLETE ELECTRÓNICO (AVIÓN).

**12.3.** La empresa adjudicataria deberá dar cumplimiento a las observaciones y recomendaciones que reciba de SEGITTUR.

**12.4.** La empresa adjudicataria remitirá a SEGITTUR, la relación de hoteles que participan en cada turno con la indicación de la ocupación efectiva habida. Esta información se facilitará, al menos, cada dos turnos realizados de 15 días, dos de 22



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

días, cuatro de 8 días y uno de 29 días, y vendrá distribuida por zonas de destino y duración de los turnos, tal y como se detallan en el **Anexo 6** de este Pliego.

- 12.5.** La empresa adjudicataria se compromete a prestar la máxima colaboración a SEGITTUR, facilitando cuanta información les sea requerida.

### **13. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS**

Las propuestas deberán entregarse atendiendo al siguiente esquema:

#### **Resumen Ejecutivo.**

En este resumen se reflejarán los puntos más representativos de la oferta presentada

#### **Datos Generales.**

Informe del sistema informático para la comercialización, distribución, reserva y venta de plazas del programa, idiomas en los que operará y su funcionamiento por internet. Asimismo, se detallarán los procedimientos a seguir por parte de los clientes para efectuar la reserva.

Plan de comercialización para la totalidad de plazas que incluirá, entre otros aspectos:

- Documento con la distribución inicial de plazas para cada uno de los destinos de las 2 CCAA.
- El detalle de los puntos de venta del programa, según el anexo 1.
- El modelo de documento de viaje o billete electrónico de avión que se entregará a los clientes, con los datos mínimos que se indican el apartado 4.6 de estos pliegos y según el modelo de portada y contraportada del anexo 2.
- Un plan de viajes orientativo para cada uno de los orígenes y de los destinos.

Documentación completa de todos los elementos necesarios para juzgar la adecuación de los hoteles que participarán en el programa, así como una relación de los mismos junto con los datos solicitados en el anexo 4 de estos pliegos.

Además se deberá adjuntar la documentación que acredite los compromisos alcanzados con los establecimientos hoteleros, en la que se indique la disponibilidad de plazas a favor del licitador.

Un plan completo del programa de animación sociocultural a realizar en los establecimientos hoteleros. Deberá detallar los actos previstos según las características que se especifican en el punto 7.1 de los presentes pliegos, así como su cobertura diaria y el número de animadores.

Memoria metodológica pormenorizada de la ejecución de la póliza de seguros. Se debe incluir, si la hay, la aportación adicional de medios, personales, materiales y técnicos. Se debe adjuntar también un plan de información y medios para que todos los asegurados conozcan las garantías que incluye el seguro colectivo. Además de la documentación necesaria para confirmar todos los requisitos solicitados en la cláusula 8 de los presentes Pliegos.

Plan detallado de la campaña publicitaria en medios para incentivar la participación en el programa.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

Sistema de gestión de calidad del programa.

Plan de formación para los trabajadores que participen en el programa.

Documentación que acredite la creación de puestos de trabajo y su número. Teniendo en cuenta que la cifra debe alcanzar como mínimo los 1.000 empleos netos por cada 7.500 plazas de ocupación diaria.

Un informe que deberá contener toda la documentación que permita valorar los conceptos detallados que se solicitan en la tabla de valoración del Pliego de Bases. Entre los que se encuentran:

- Acreditación del número y la distribución de camas/hoteles con certificación S.I.A. (Símbolo Internacional de Accesibilidad) promovido por la Comisión Internacional de tecnología y Accesibilidad (I.C.T.A.) o equivalente.
- Documentación que acredite y valore económicamente las mejoras que incrementen cuantitativa o cualitativamente los servicios contratados.
- Modelo de proposición económica previsto en el anexo de los pliegos de bases, cumplimentado en su totalidad.

Asimismo, es necesario presentar toda aquella información y documentación requerida por el presente Pliego y por el Pliego de Bases.

**Prestaciones complementarias.** Indicar las prestaciones superiores propuestas por el licitador que sean necesarias o convenientes para el desarrollo del proyecto.

**Otros datos de interés.** Se incluirá en este apartado toda aquella información que la empresa licitante considere de interés, cuyo contenido no haya sido reflejado en la estructura presentada.

Para solicitar cualquier aclaración pueden dirigirse al siguiente correo: [elisa.domenech@segittur.es](mailto:elisa.domenech@segittur.es).

## **14. ADJUDICACION**

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los que figuran en el Pliego de Bases.

Madrid, a 26 de febrero de 2009, por Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S. A.

Fdo:  
Director de





SEGITTUR  
turismo e innovación

## ANEXO 2

### BILLETE

#### ANVERSO

## PROGRAMA TURISMO SENIOR EUROPA

En caso de urgencia llamar:

Tfno: \_\_\_\_\_

***IMPORTANTE: Es imprescindible la presentación del pasaporte o documento de identificación a la salida del viaje.***

**Logo TURESPAÑA + Logo SEGITTUR**

#### REVERSO

***Espacio reservado para publicidad institucional y para el nombre y logotipo de la Empresa Adjudicataria***



SEGITTUR  
turismo e innovación

## ANEXO 3

### LIBRO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS<sup>1</sup>

**1. FECHA :**

**2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE/SUGERENTE**

1er. APELLIDO \_\_\_\_\_ 2do. APELLIDO \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_

PASAPORTE \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_

MAIL \_\_\_\_\_

**3. HECHOS RECLAMADOS O SUGERENCIAS EN RELACIÓN CON AGENCIA DE VIAJES, TRANSPORTE, HOTEL U OTROS:**

<sup>1</sup>CARACTERÍSTICAS DEL LIBRO:

Los libros constarán de 50 hojas numeradas correlativamente.

Cada hoja llevará 2 copias con la misma numeración

Deberá consignarse en el original que dicha hoja es para el usuario.

En una de las copias se consignará que dicho ejemplar deberá remitirse a SEGITTUR.

En la última copia se consignará que la misma debe conservarse en el Libro.

**Nota:** La presente reclamación o sugerencia tiene por objeto el seguimiento y control del Programa Turismo Senior Europa.





