



FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2023/528

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEIS DE TAQUILLES I PARC LÚDIC A LES

ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'ESPOT I

PORT AINÉ

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	4
2.	ABAST DEL SERVEI	4
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1	Descripció de les activitats	4
4.1.1	Venda de forfets i activitats a les taquilles.....	4
4.1.2	Atenció al client, Taquilla Central i recepció de clients i grups provinents de reserves i distribució de materials i publicitat	6
4.1.3	Prestació de Servei de Parc Lúdic.....	7
4.2	Calendari i horaris	8
4.2.1	Horari de serveis de taquilles	8
4.2.2	Horari de serveis de Parc Lúdic	9
4.2.3	Horari de serveis Atenció al client, Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinent de reserves i distribució de materials i publicitat.....	9
4.2.4	Planificació orientativa	9
4.3	Instal·lacions i material	11
4.4	Manteniment en general	12
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	12
5.1	Model del servei.....	12
5.2	Personal.....	14
5.2.1	Condicions generals sobre personal.....	14
5.2.2	Formació.....	15
5.2.3	Uniformitat.....	15
1.1	Seguiment del contracte	16
1.2	Quantificació i liquidació del contracte.....	17
5.3	Consideracions de qualitat i mediambientals	18
5.4	Confidencialitat	18
5.5	LOPD.....	19
5.6	Transició del servei.....	22
ANNEX 1 – FUNCIONS, TASQUES I PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT I VENDA DE FORFETS A LES TAQUILLES.....		23
ANNEX 2 – REGALMENT INTERN DE RECLAMACIONS.....		24



FGC TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Serveis de taquilles i parc lúdic a les estacions
d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé

ANNEX 3 – CALENDARI COMERCIAL DE SERVEI PREVIST PER LA TEMPORADA	26
ANNEX 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES	29
Annex 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME	31

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir la realització del Serveis de taquilles i parc lúdic a les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

Les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé es volen promoure com a destinació de turisme de qualitat, i per això requereix d'uns serveis d'atenció al client adequats, així com un servei de parc lúdic dinamitzat que permeti atraure turisme familiar.

Concretament les tasques objecte del contracte consisteixen en:

- Venda de forfets i activitats a les taquilles d'Espot i Port-Ainé
- Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinents de reserves i distribució de materials i publicitat
- Prestació de Servei de Parc Lúdic a l'estació de Muntanya d' Espot i Port-Ainé

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a:

- Estació d'esquí d'Espot, al municipi d'Espot, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).
- Estació d'esquí de Port Ainé, al municipi de Rialp i Soriguera, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Descripció de les activitats

4.1.1 Venda de forfets i activitats a les taquilles

El servei consisteix en l'atenció i venda de forfets i activitats a les taquilles d'Espot i Port-Ainé, durant tot l'horari d'obertura al públic del servei i segons calendaris

comercials d' Espot i Port-Ainé, d'acord amb les funcions i procediments establerts per FGC, que s'adjunten com Annex 1, les quals són simplement informatives i no limitatives.

Per l'execució del servei de venda de forfets i activitats d'Espot i Port Ainé, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinària i software que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que s'adjunten com a Annex 1 i 2 del present plec. Aquestes instruccions són informatives i no limitatives, i s'adjuntarà un manual proporcionat per FGC.

A Port Ainé les dependències i punts de venda són les que s'expressen en el quadre següent:

Ubicació	Nombre de punts de venda
Poble Rialp	1
Aparcament 1650	2
Aparcament 2000	3
Venda Ambulant [*]	Forfets pre-impresos PVP

A Espot:

Ubicació	Nombre de punts de venda
Aparcament 1500	3
Venda Ambulant [*]	Forfets pre-impresos PVP

[1] Oficines Centrals - A oficines Centrals existeix també La Taquilla Central que estarà gestionada per la persona responsable d'atenció al client de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

[2] Vendes ambulants: forfets pre-impresos PVP, aquests forfets són només de dia amb o sense assegurança, adult, infant o menor i no suposaran una persona adicional.

Totes les Taquilles estan equipades amb:

- TPV – impressora – i software
- Impressora de forfets i de tiquets de serveis
- Datàfon
- Material:
 - Informació
 - Plànols (Skipallars), tarifes, Fulletons informació,
 - Material divers
 - Gomes,
 - Talonaris d'albarans (només a taulell)
 - Suports de forfet: Skipallars (PVC i adhesius)

- Paper de datàfon
- Precintes
- Piles
- Brides color blau
- Bosses escombraries
- Paper cel·lulosa
- Líquid neteja vidres
- Líquid neteja terres
- Escombra i cubell i un pal fregar
- Caixa de canvi
- Material d'oficina
 - Celo
 - Pritt
 - Bolígraf
 - Clips
 - Sobres
 - Bosses recaptació
 - Tisores
 - Grapadora i Grapes
 - Impressora de fotografies dels forfets de temporada.
 - Totes les dependències disposen de telèfon intern.

4.1.2 Atenció al client, Taquilla Central i recepció de clients i grups provinents de reserves i distribució de materials i publicitat

L'adjudicatari ha de facilitar al client tota la informació rellevant sobre els serveis i instal·lacions de les estacions a les taquilles. La informació a proporcionar té dues parts:

- Informació general sobre els serveis de l'estació.
- Informació relativa als paquets de serveis vinculats a Espot i Port Ainé, així com a altres àrees de FGC, que es comercialitzen a través de l'Agència d'FGC.

FGC podrà encarregar a l'adjudicatari la preparació de pressupostos de serveis i realitzarà la venda delegada de paquets de serveis i tiquets d'activitats inclosos en les reserves. Les vendes es realitzaran mitjançant els sistemes de reserves i els punts de venda de FGC, seguint els protocols adjunts com Annex 1, i els ingressos s'ingressaran íntegrament i diàriament al servei de la Taquilla Central de les estacions, d'acord amb les funcions i protocols de les taquilles establerts com Annex 1. Cal destacar que aquestes indicacions són merament informatives i no limitatives.

L'adjudicatari prestarà servei d'atenció personalitzada als clients, així com la distribució de documentació i materials als allotjaments assignats als clients de reserves d'Espot i Port Ainé. Només amb l'autorització prèvia del Responsable Comercial de FGC, l'empresa podrà utilitzar un dels vehicles de l'empresa amb aquest propòsit.

FGC podrà encarregar a l'adjudicatari la facturació dels serveis de reserves i el seguiment i validació de les factures dels serveis inclosos a la reserva.

Seràn responsabilitat de l'adjudicatari les funcions de coordinació, seguiment, recepció i atenció de les reserves per a grups i clients individuals, independentment del canal d'entrada i la tipologia de servei.

FGC posarà a disposició de l'empresa el punt de connexió a la nostra plataforma de vendes, el punt de venda de bitllets i tiquets d'activitats, així com el número de telèfon de contacte per comunicar-se amb els clients.

La persona responsable de la interacció amb l'empresa per part de FGC serà el Responsable Comercial d'Espot i Port Ainé, o bé la persona en qui delegui.

El personal contractat per l'empresa ha de tenir el perfil adequat per al lloc de treball, així com totes les qualificacions requerides per la legislació vigent. FGC es reserva el dret de demanar a l'adjudicatari que aparti del servei el personal que no compleixi amb els estàndards requerits per FGC. La responsabilitat pel que fa a les qualificacions i els requisits del lloc de treball recau exclusivament en l'empresa explotadora, i en cap cas pot ser atribuïda a FGC.

4.1.3 Prestació de Servei de Parc Lúdic

Els espais i materials propietat d'FGC i que es troben dins les delimitacions del Parc Lúdic i serveixen per desenvolupar l'activitat de Parc Lúdic són:

- Tubby
- Trineus
- Tirolina i Pont Tibetà
- Pista debutants senyalitzada
- Paquets per debutants i bateig de neu
- Excursions amb Raquetes de Neu
- Rocòdrom
- Llits Elàstics
- Disc-Golf
- Caseta Parc Lúdic - Ludoteca

Prestació del servei de gestió de l'activitat de Parc Lúdic a clients particulars al Parc Lúdic de l'estació de muntanya de Port Ainé, d'acord amb els calendaris i horaris de servei d'activitats que estableixi el Departament Comercial i Explotació de FGC – Port Ainé a tots els clients que es personin al Parc Lúdic o que adquireixin el seu tiquet a l'oficina d'informació o qualsevol de les Taquilles de l'estació de muntanya de Port-Ainé així com a través de la CC.RR., d'acord amb la planificació de serveis establerta i segons disponibilitat de material.

En la prestació de servei, observar i fer complir escrupolosament les indicacions de seguretat previstes en la fitxa d'activitat que s'adjunta a aquest contracte com Annex 5.

Facilitar al client l'equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica de les activitats de Parc Lúdic que ho requereixin i exigir-li l'ús del mateix. Caldrà seguir el PRL.

A Port-Ainé, les dependències i punts de venda són les que s'expressen en el quadre següent:

Ubicació	Nombre de punts de venda / servei
Parc Lúdic 2000	4
Parc Lúdic 2000 - Ludoteca	1

A Espot:

Ubicació	Nombre de punts de venda / servei
Parc Lúdic 2000	1
Parc Lúdic 2000 - Ludoteca	1

A l'inici de la jornada i al final, caldrà seguir un protocol establert per FGC pactat en el moment de la formalització.

4.2 Calendari i horaris

El servei es realitzarà durant la temporada d'hivern 2023-2024 es realitzarà des del 2 de desembre de 2023 fins al 1 d'abril de 2024. A l'Annex 3 hi ha un calendari comercial de servei orientatiu; el calendari real s'adaptarà a les necessitats de FGC, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos.

Les hores de servei indicades en el quadre de l'annex 3 corresponen a hores efectives de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic, i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure dintre la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

S'estableix una previsió estàndard de servei, la qual s'ajustarà al calendari comercial final i que segueix les següents pautes:

4.2.1 Horari de serveis de taquilles

Horari taquilles (taquilleres que treballen tot el dia, sense incloure taulell ni Central de Reserves):

	Canvi i repartiment	Obrir taquilles Venda forfets	Recollida	Liquidació
Jornada Complerta	8:30 – 9:00	9:00	15:45 – 16:00	16:00 – 16:30
Mitja Jornada	9:00 – 9:15	9:15	13:00 – 13:15	13:15 – 13:30

De 8.30 a 9.00 h es recull el canvi, el “parte” del dia i s’informa de les possibles novetats així com posar en marxa el programa i les impressores del lloc de treball així com tots aquells objectes i estris necessaris per a l’execució correcta de les tasques encomanades.

A les 9.00 h comença la venda de forfets sempre que no hi hagi cap incident meteorològic que faci que hi hagi un retràs en el començament de les vendes.

De 15.45 a 16.00 h es fa el tancament de la Taquilla

De 16.00h a 16:30 s’entreguen les caixes quadrades amb tots els comprovants i l’efectiu del dia, que es disposa a la caixa de seguretat a la Taquilla Central.

4.2.2 Horari de serveis de Parc Lúdic

	Canvi i repartiment	Obrir taquilles Venda forfets	Recollida	Liquidació
Jornada Complerta	8:30 – 9:00	9:00	15:45 – 16:00	16:00 – 16:30

L’aplicació d’aquest horaris sobre els calendaris comercials podrà ser modificat segons demanda dels clients i conveniència de servei per part de FGC sempre respectant les jornades establertes.

L’empresa complirà tots els serveis propis de l’activitat que li siguin encomanats per FGC, utilitzant tots els mitjans i personal, al seu càrrec, necessaris per a realitzar-los. Almenys una de les persones assignades al servei tindrà la qualificació de monitor de lleure i la de monitor d’esquí.

4.2.3 Horari de serveis Atenció al client, Taquilla Central, Recepció de clients i grups provinent de reserves i distribució de materials i publicitat

Aquest serà variable i haurà d’adaptar-se a les necessitats de les funcions encomanades de manera que es prioritzi el servei sempre de mutu acord amb el responsable Comercial de FGC.

4.2.4 Planificació orientativa

Els següents “Plannings” de jornals estan previstos amb data d’obertura al públic desembre de 2023, data de tancament abril de 2024. Aquests podran tenir variacions

en funció de les necessitats comercials i de la demanda i/o de la climatologia però sempre en resposta a les indicacions d' FGC.

PLANING TAQUILLES HIVERN PORT-AINÉ (previsió estàndard)

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Total
Jornada Complerta	0	76	68	58	63	41	197
Jornada 5h.	0	60	40	24	36	34	194

**PLANING PARC LÚDIC HIVERN PORT-AINÉ
(previsió estàndard)**

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Total
Jornada Complerta	0	110	81	61	75	62	389

PLANING TAQUILLES HIVERN ESPOT (previsió estàndard)

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Total
Jornada Complerta	0	23	25	20	23	15	106
Jornada 5h.	0	33	34	24	24	24	130

PLANING PARC LÚDIC HIVERN ESPOT (previsió estàndard)

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Total
Jornada Completa	0	49	45	41	35	28	198

La Prestació del Servei de Parc Lúdic, Atenció al Client i Taquilles es considerarà iniciat i finalitzat d'acord amb el calendari que estableixi FGC. No obstant l'Empresa podrà ocupar els espais objectes d'aquest contracte el 1 dia abans de l'inici de la prestació del servei contractual i els desallotjarà i els deixarà vacus, lliures i en perfecte estat de funcionament en el termini de 3 dies a comptar del de finalització de la mateixa. Qualsevol altre modificació haurà de ser acceptada per part de FGC expressament per escrit.

4.3 Instal·lacions i material

Per l'execució del servei, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinari i programari i material d'oficina que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que es lliuraran a l'adjudicatari durant el procés de formació previst en el present plec.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per FGC. A l'inici del servei, FGC i l'Adjudicatari realitzaran un inventari dels equipaments i material cedit propietat d'FGC, el qual s'annexarà i formarà part del corresponent contracte. Un cop finalitzada la temporada i a la finalització del servei, aquest inventari serà revisat conjuntament, fent-se responsable l'Adjudicatari dels costos de reposició pel material (exclòs el fungible d'oficina) o equipaments que no hi figurin, i que els siguin reclamats per FGC.

L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions, equipaments, programari o altres a FGC, i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització d'FGC.

Si bé la posada en funcionament i el manteniment preventiu i/o correctiu de les instal·lacions i equipaments propietat d'FGC emprats per l'Adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació són responsabilitat d'FGC. FGC podrà repercutir els costos del manteniment correctiu o reposició d'equipaments o materials a l'Adjudicatari quan les incidències registrades hagin estat causades per un mal ús o negligència d'aquest.

FGC facilitarà igualment tot el material fungible que es requereixi per a l'execució del servei.

Tots els costos de subministraments associats a l'objecte de la present licitació seran assumits per FGC.

4.4 Manteniment en general

L'Adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements, recursos i maquinària, que es posi al seu servei, i haurà de tenir cura del seu manteniment i responsabilitzar-se plenament de la seva conservació en condicions normals, així com de la seva adequada i permanent neteja, ordre i higiene.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici, les seves instal·lacions i la maquinària, en qualsevol moment, i podrà disposar tot el que cregui convenient, al seu càrrec, per la millora de les instal·lacions, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació dels serveis i activitats.

El manteniment bàsic de les instal·lacions és responsabilitat de l'Adjudicatari, i aquest haurà d'atendre en tot moment les millores o instruccions que li siguin requerides per FGC en aquest sentit.

L'Adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció de FGC.

Totes les instal·lacions hauran d'estar en tot moment en perfecte estat de neteja i ordre, i haurà de realitzar, doncs, tots els treballs de neteja que siguin necessaris per aquesta finalitat, en tot l'espai de servei.

FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'Adjudicatari, a la qual cosa ell dona conformitat sense que pugui exigir cap mena d'indemnització.

En cas de necessitat de fer obres, es procurarà fer les obres i remodelacions de manera que no perjudiqui l'activitat de l'Adjudicatari o que aquest perjudici sigui el mínim, i això no comportarà cap classe de compensació econòmica per a l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari no podrà fer obres ni senyalitzacions de cap mena als espais objecte d'aquest document sense haver-ne obtingut abans el permís escrit de FGC.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1 Model del servei

El preu de licitació es preveu per la realització del servei estàndard elaborat d'acord amb la previsió de calendari comercial de servei per la temporada d'hivern 2023/2024.

La climatologia i les estratègies comercials poden modificar el calendari i els horaris estàndard de serveis en més i en menys.

En el cas que es produeixin variacions en menys hores de prestació de servei estàndard aquestes passaran a formar una bossa d'hores que FGC podrà demanar que siguin prestades en la resta del contracte o es podran compensar amb altres períodes en que la prestació hagi estat superior de l'estàndard.

L'adjudicatari i Administració d'FGC es posaran d'acord per la forma com regularitzar la prestació econòmica dels treballs efectuats d'acord amb els serveis efectuats, aquesta serà a mes vençut, a fi de determinar les hores en més o en menys que s'estan realitzant respecte a la previsió estàndard, totes elles passaran a un còmput general que es regularitzarà i liquidarà en més o en menys al final de temporada.

Si en tancar la temporada el còmput d'hores en més o en menys es situen en un més o en un menys 3% de les jornades estàndard de taquilles i parc lúdic, l'adjudicatari tindrà dret a percebre el preu de licitació establert.

En el cas que la prestació de servei es desviï del calendari estàndard i hagi estat inferior al 97% del còmput e jornades de servei es descomptarà la diferència entre el còmput real i el 97% del servei del preu del contracte. Per altra banda, en el cas que la prestació de jornades hagi estat superior al 103% del còmput de jornades estàndard de servei FGC liquidarà a l'adjudicatari la diferència entre el resultat i el 103% del servei calculat sobre el preu de licitació.

És obligació de l'empresa, en compliment d'aquest contracte, guardar el tracte més correcte amb els clients i tenir cura que accedeixin a totes les activitats que es desenvolupen al Parc Lúdic amb l'equipament correcte i de la manera adequada.

L'EMPRESA, haurà d'estar afiliada d'alta a la Seguretat Social en l'activitat que escaigui i haurà d'estar en tot moment al corrent de les seves obligacions fiscals, així com també de la Seguretat Social.

Tot el personal que treballi per l'empresa estarà afiliat al Règim de la Seguretat Social, essent-ne la seva plantilla sense cap vincle social ni laboral amb FGC, hi ha d'estar al corrent - en tot moment - del pagament d'assegurances socials del seu personal com també de les percepcions salarials i no salarials que correspongui.

FGC podrà demanar a l'empresa la justificació de les qualificacions del personal i la presentació dels butlletins de cotització dels treballadors TC2.

La Prestació del Servei de Parc Lúdic, Atenció al Client i Taquilles es considerarà iniciat i finalitzat d'acord amb el calendari que estableixi FGC. No obstant l'Empresa podrà ocupar els espais objectes d'aquest contracte el 1 dia abans de l'inici de la prestació del servei contractual i els desallotjarà i els deixarà vacus, lliures i en perfecte estat de

funcionament en el termini de 3 dies a comptar del de finalització de la mateixa. Qualsevol altre modificació haurà de ser acceptada per part de FGC expressament per escrit.

5.2 Personal

5.2.1 Condicions generals sobre personal

Si durant la vigència del contracte, per alguna causa imputable a incompliment de les clàusules contractuals per part de l'empresa, FGC fos obligada a incloure en la seva plantilla el personal de l'empresa adscrit a la prestació de servei de Parc Lúdic, els salaris i costos d'assegurances socials que això pogués comportar, com també les indemnitzacions i salaris de tramitació per a l'extinció de la relació laboral del personal de que es tracti, seran compte i càrrec de l'empresa.

Els costos a càrrec de l'empresa, abans esmentats, podrà FGC deduir-los dels pagaments periòdics i en el cas que el contracte quedés finalitzat l'empresa seguirà obligada a reintegrar a FGC els imports pendents de liquidació.

L'EMPRESA no podrà cedir la seva posició contractual a terceres persones ni totalment ni parcialment, sota cap mena de forma, si no ha rebut la prèvia conformitat expressa i escrita de FGC.

L'Empresa està obligada, al seu càrrec a realitzar la neteja de tota la zona ocupada per la caseta l'espai delimitat com a Parc Lúdic i del material necessari per la realització de l'objecte del contracte durant el temps de la seva vigència tenint cura del compliment de les mesures de sanitat, salubritat i seguretat en la realització de l'activitat. Així com de la zona de Taquilles i qualsevol altre dependència o zona de l'Estació que utilitzin per al desenvolupament de les seves funcions. L'empresa es responsable dels treballs i serveis executats pel seu personal. FGC es reserva el dret de demanar a l'empresa - mitjançant comunicació raonada - la separació dels treballs o serveis contractats, d'aquells empleats de l'empresa que estimi convenient que no continuïn desenvolupant-los. L'empresa haurà d'atendre la indicació en el termini màxim de 48 hores.

Procurarà que tot el personal de l'empresa s'adapti en la mesura del possible a la imatge i a les directrius d'atenció al client establertes per les Estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé

- Entengui i parli el català.
- Per motius d'imatge el personal de l'empresa anirà degudament uniformat i identificat, amb la uniformitat que designi l'empresa, la qual es consensuarà amb FGC, abans de l'inici de cada temporada.
- El personal de l'empresa portarà plaques d'identificació amb el nom, mentre porti la uniformitat de l'empresa.

- El personal del Concessionari complirà la normativa establerta per la regulació del trànsit en els pàrquings de cotxes de les estacions de FGC.

S'estableix un temps de resposta de 90 min. en cas que algun dels professionals s'indisposi i/o no assisteixi al lloc de treball.

Un cop adjudicat el contracte, i a requeriment d'FGC, l'adjudicatari haurà d'aportar certificat del Registre Central de Delinqüents Sexuals de cadascuna de les persones de la seva plantilla que hagin de prestar els serveis al Parc Lúdic, de conformitat amb la normativa vigent. Aquesta presentació s'haurà de complimentar amb una periodicitat semestral, abans de l'inici de cada temporada d'hivern o cada vegada que FGC ho requereixi.

A aquests efectes, s'acompanya com a Annex 4, l'autorització de cessió de dades personals i el deure d'informació de l'article 14.5 del RGPD per tal que l'empresa adjudicatària recavi el consentiment exprés de cadascuna de les persones de la seva plantilla.

5.2.2 Formació

FGC realitzar la formació que sigui necessària per el bon desenvolupament de lloc de treball. El professor serà a càrrec d'FGC, les hores de formació del personal a càrrec de l'adjudicatari.

La formació a realitzar serà:

- El que indica el PAU a les dependències.
- Contraincendis
- Seguretat i Salut
- ATT/ Client
- Venda FF (Programari) i funcions i tasques del lloc de treball
- Receptiu Agència.

5.2.3 Uniformitat

Consignes Taquilles:

- Portar l'uniformitat de forma adequada, amb la placa d'identificació. Aquest es compondrà com a mínim de Forro Polar així com facilitar als empleats l'equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica laboral segons normativa d'aplicació.

- No es pot menjar davant del TPV, per esmorzar i/o dinar s'apartaran del servei de mostrador en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència.
- No es portaran ulleres de sol, ni es menjarà xiclet i està totalment prohibit fumar dins de la dependència de taquilles.

Consignes d'Atenció al client i Parc lúdic:

- Portar l' uniformitat de forma adequada, amb la placa d'identificació. Aquest es compondrà com a mínim de Botes, Pantalons, Forro i Jaqueta així com facilitar als empleats l'equipament de protecció personal (EPI) per a la pràctica laboral segons normativa d' aplicació.
- No es pot menjar davant del TPV, per esmorzar i/o dinar s'apartaran del servei de mostrador en un lloc discret de la vista del client, dins les possibilitats de cada dependència.
- No es portaran ulleres de sol, ni es menjarà xiclet i està totalment prohibit fumar dins de la dependència de taquilles.

El personal destinat a taquilles hauran de disposar d'uniformitat adequada per a desenvolupar les tasques que té encomanades

Durant la jornada laboral s'ha de portar la uniformitat en la seva totalitat, no podent utilitzar aquesta uniformitat fora de la jornada laboral

El personal haurà d'anar degudament identificat amb plaques identificatives amb el nom.

1.1 Seguiment del contracte

S'estableix que existirà un responsable de contracte per part d'FGC i per part de l'empresa adjudicatària.

S'estableix també, que ambdues empreses tindran, per part de l'explotador un responsable de torn diari per supervisar i coordinar el servei i gestionar totes les incidències que es produeixin d'acord amb els protocols establerts.

- El responsable de supervisió del servei per part d'FGC liquidarà els torns de les Taquilles amb Taquilla Central que anteriorment ho haurà fet amb el coordinador de dia de taquilles.
- El responsable de supervisió i coordinació del servei per part de l'adjudicatari podrà ser l'interlocutor del contracte o una de les persones del torn de dia a qui li hauran encomanat expressament les funcions.

En aquest cas, la Taquilla Central i el supervisor/coordinador del servei de venda i atenció al client seran coincident en la mateixa persona:

- Inici de torn: Taquilla Central lliurarà al supervisor/coordinador del dia la previsió meteorològica, els comunicat de neu diària i els materials de taquilla: fulletons, plànols, etc.. que li siguin necessaris i qualsevol modificació de tarifes, horaris, noves campanyes, etc... a fi i efecte que el supervisor/coordinador pugui transmetre tota la informació a tot el seu personal de taquilles i informació abans de l'obertura de les taquilles i punts d'informació.
- Finalització de Torn: El supervisor / coordinador realitzarà les següents funcions:
 - ✓ Lliurarà a taquilla central el quadre de recaptacions del dia que inclourà totes les taquilles d'FGC: (Efectiu – targetes i vendes a crèdit) , acompanyat dels justificants de targetes, promocions, etc. de cadascuna de les taquilles i del resguard de dipòsit d'efectiu a la caixa de seguretat (sigui número de precinte, sigui resguard de comptatge automàtic). i el resum d'incidències ocorregudes a les taquilles durant el dia i conjuntament tancaran les estadístiques de producció (Visitants – recaptació) per activitats. També li lliurarà el resum de vendes i de facturació de central de reserves.
 - ✓ Lliurarà a intervenció d'FGC La relació de materials i la previsió de canvi que necessitaran les taquilles el dia següent.
 - ✓ En el cas que existeix una incidència rellevant per el quadre de les recaptacions despatxarà la mateixa amb el servei d'intervenció de Skipallars.

L'adjudicatari disposarà en tot moment de personal de reten per poder cobrir les possible incidències en els torns del dia.

Amb la periodicitat que s'estableixi i de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al mes, el responsable interlocutor del contracte d'FGC i el de l'Adjudicatari del servei, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els responsables diaris de torn i establiran les mesures correctores necessaris per minimitzar les incidències que hagin sortit en el dia a dia.

1.2 Quantificació i liquidació del contracte

L'import del contracte a liquidar per part d'FGC resultarà de l'aplicació del resultat del preu/hora efectiva de treball en funció del quadre de serveis real regularitzat mensualment. Aquest preu/hora efectiva a liquidar per l'objecte del contracte resultarà de la relació que s'estableixi entre l'import global de l'oferta presentada pel licitador en relació a les hores efectives de treball previstes, segons Annex 3.

Aquest import unitari a partir del qual es calcularà la liquidació de l'import en funció de les hores efectives de treball inclourà tota la resta de costos i despeses a les que pugui o hagi d'incórrer l'adjudicatari en motiu de l'objecte de la present licitació.

L'import del contracte es revisarà en funció del quadre de serveis real regularitzat a la finalització de la temporada, i liquidat amb els terminis que es convingui entre les parts. D'acord amb la normativa vigent aplicable en matèria de contractació, FGC podria ampliar,

per necessitats d'explotació el termini d'execució dels serveis objecte del present contracte durant altres períodes.

5.3 Consideracions de qualitat i mediambientals

L'empresa haurà de confeccionar un full tipus Check-list que servirà a FGC i a l'empresa per fer el seguiment del control de qualitat del servei diari el qual es valorarà específicament en els criteris d'adjudicació.

L'adjudicatari acceptarà i aplicarà les polítiques de qualitat i gestió mediambiental de FGC Turisme (Annex 5), així com altres sistemes de qualitat i gestió que disposin les estacions d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé, entre ells la ISO 14001.

Així, es farà responsable de la gestió dels residus generats pel servei seguint les polítiques indicades al paràgraf anterior.

5.4 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà en tot moment el secret professional, tal i com estableix la llei orgànica 3/2018 del 5 de desembre sobre Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals, com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del present plec, el qual té caràcter de confidencialitat.

Per tal d'evitar qualsevol violació de les clàusules establertes en l'esmentada llei per part del personal de l'empresa adjudicatària, el que recauria sota la seva responsabilitat, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte, tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de responsable/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 5 de la llei orgànica 3/2018, en el qual s'especifica que els contractes que impliquin el tractament de dades de caràcter personal hauran de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell del 27 d'Abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals (RGPD) i la normativa complementària.

En conseqüència, l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerada responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.

5.5 LOPD

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per FGC, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament:

1.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés

L'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals de FGC, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de FGC, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles pel desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

2.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, informes, expedients, informació, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local de FGC o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes per FGC. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement de FGC, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3.- FGC podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de FGC.

5.- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a FGC, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a FGC es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari pel seu emmagatzematge. En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb FGC.

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de FGC, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

FGC repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a què hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne FGC de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit de FGC, i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatari formalitzarà el cor exponent contracte amb l'empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de FGC. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractat haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal,

i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'FGC al respecte.

5.6 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de serveis realitzats.
- Llibre d'explotació.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – FUNCIONS, TASQUES I PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT I VENDA DE FORFETS A LES TAQUILLES

Tasques d'atenció al client

- Muntar el circuit de cadenes de l'exterior i desmuntar-lo.
- Reiniciar el quiosc, les PAR i el Ticket Frame.
- Contrasenya PAR: ax0000 Contrasenya Kiosk: 1492
- Carregar cada dia amb els suports corresponents als Kiosks i les PARS
- Reposició del paper de tiquets dels Kiosks i Tiquet Frame
- Gestió de les cues: distribuir els clients segons hagin de fer cua a taquilles, al kiosk o a les PAR.
- Donar suport als clients al fer la compra als kiosks, tiquet frames i amb les compres on-line.
- Altres tasques encomanades per la responsable.
- Atendre les reclamacions dels clients

Tasques de taquilles

- Agafar canvi de la màquina de Prosegur
- Agafar material necessari: FF 365, FF de reserves, bolis, post-it, fulls en brut, grapadora, clips
- Venda de forfets per taquilla que no estiguin disponibles online o al kiosk (FF amb més d'un 20% de descompte i reserves) i incidències.
- Altres tasques:
 - Confeccionar documents de passi de serveis i entregar-los a control per signatura.
 - Arxivar caixes i documents ja comprovats.
 - Escanejar les reclamacions de clients i informar que estan llestes per enviar.
- Fer els tancaments de caixa i quadrar-los amb el responsable
- Altres tasques diverses

ANNEX 2 – REGALMENT INTERN DE RECLAMACIONS

a) Quan un client demana un full de reclamació:

Un client pot demanar-lo en qualsevol punt de les nostres estacions i a qualsevol persona de FGC. Educadament sempre els hem de redirigir a atenció al client, en el nostre cas els hem de dirigir a taquilles.

A taquilles: Fer entrar al client a les oficines o a un lloc poc concorregut de clients perquè pugui escriure amb tranquil·litat. A Espot a la taula que convingueu, a Port Ainé dins la sala de Prosegur (Procureu que sempre estigui la zona ordenada)

En cas que se'l vulgui endur donar-li sense problemes

Oferir-li primer el full de reclamació intern. En cas que vulgui el full de reclamació oficial donar-li sense problemes.

b) Conversa amb el client:

Preguntar-li al client el motiu de la queixa, si tenim alguna resposta a la queixa donar-li, si no tenim resposta dir-li que en un termini màxim d'uns 7 dies li respondran a la seva queixa. MAI DISCUTIR AMB EL CLIENT

En cas que la queixa sigui molt greu o el client reaccioni molt malament o de males maneres, trucar als receptius si no es troben allí en aquell moment, si receptiu ho creu oportú ja trucarà a Gemma o Xavi per buscar possibles solucions immediatament.

c) Signatura i còpies del full de reclamació:

L'ha de signar la persona que el recull i aquesta en l'espai de l'empresa ha d'expressar la seva versió dels fets en cas que ens sigui coneixedora (Tant en el full intern com oficial on posa Establiment)

En el cas del full de reclamació intern s'ha de fer una còpia un cop estigui fet l'escrit, segellar les dues i donar-li una al client, l'altra còpia us l'heu de quedar vosaltres.

En el cas del full de reclamació oficial us heu de quedar amb la còpia per l'establiment.

d) Enviament:

Un cop recollit el full de reclamació cal escanejar-lo i enviar-lo per correu electrònic juntament amb un escrit resum del que ha succeït a:

ssaurat@skipallars.cat

lvalleb@skipallars.cat

xbigorda@skipallars.cat

jmolina@skipallars.cat



FGC TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Serveis de taquilles i parc lúdic a les estacions
d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé

gtost@skipallars.cat

Cap explotació a Espot: anunez@skipallars.cat, a Port Ainé: jbergada@skipallars.cat (depenent de l'estació d'on sigui la reclamació)

En cas que se us estiguin acabant els fulls oficials de reclamacions informeu els respectius receptius. Pel que fa als fulls de reclamació interns disposeu de l'arxiu a la carpeta de taquilles perquè el pugueu imprimir.

En cas que la queixa sigui molt greu o el client reaccioni molt malament trucar a Sònia Saurat 620477058 o en el seu defecte a Gemma Tost 686375399 per buscar possibles solucions immediatament.



Les jornades efectives de treball són orientatives, a fi de planificar els recursos humans suficients per acomplir amb els horaris de servei establerts. L'import d'adjudicació del contracte resultarà de l'aplicació del número total d'hores de treball efectiu indicades en el quadre anterior

	DESEMBRE																																
	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
PARC LÚDIC																																J.COML	
PARC LUDIC 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	25
PARC LUDIC 2 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
PARC LUDIC 3 - J. COMPL (8:00 A 17:00)								1	1	1																1	1	1	1	1	1	1	9
TAQUILLES																																J.COML	
TAQ 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	25	
TAQ 2 - J. COMPL (8:00 a 17:00)	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
	GENER																																
	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
PARC LÚDIC																																J.COML	
PARC LUDIC 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1			1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1			1	23	
PARC LUDIC 2 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1					1	1	1	1	21	
PARC LUDIC 3 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1						1	1						1	1				13	
TAQUILLES																																J.COML	
TAQ 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			23	
TAQ 2 - J. COMPL (8:00 a 17:00)	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1	1	21	
	FEBRER																																
	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29				
PARC LÚDIC																																J.COML	
PARC LUDIC 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1			22	
PARC LUDIC 2 - J. COMPL (8:00 A 17:00)			1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1					17	
PARC LUDIC 3 - J. COMPL (8:00 A 17:00)			1	1						1	1						1	1						1	1								
TAQUILLES																																J.COML	
TAQ 1 - J. COMPL (8:00 A 17:00)	1	1	1	1																													

Port Ainé

CALENDARI 2023-2024																																																																		
DESEMBRE																																																																		
LLOC	NOM	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	PREVISIÓ T.23-24																																	
PARC LÚDIC																																	J.COML		1/2 JORN																															
PL - FIX		1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	0																															
PL- CUBRIR		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1					1	1	1		1	1	1	1	1	21	1																															
PL FINDES		1	1	1				1	1	1	1	1					1	1							1	1	1		1	1	1	1	1	17	1																															
PL FINDES		1	1	1				1	1	1	1	1					1	1							1	1	1		1	1	1	1	1	17	1																															
PL FINDES		1	1	1				1	1	1	1	1					1	1							1	1		1	1	1	1	1	1	18	0																															
REFORÇ								1	1	1	1	1																	1	1	1	1	1	5	0																															
																																	5	5	5	1	1	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	4	5	5	6	6	6			
TAQUILLES																																	J.COML		1/2 JORN																															
5 DIES		1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1																																
4 DIES		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1					1	1	1	1	1		1	1	1	22																																
FINDES		1	1	1				1	1	1	1	1					1	1							1	1	1	1	1	1		1	1	18																																
FINDES		1	1	1				1	1	1	1	1					1	1							1	1		1	1	1	1	1		17																																
																																	4	4	4	1	1	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3		

		GENER																																
		L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X									
LLOC	NOM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PREVISIÓ T.23-24	
		PARC LÚDIC																															J.COML	1/2 JORN
PL - FIX		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	22		
PL- CUBRIR		1		1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1	20		
PL FINDES		1	1	1		1	1	1						1	1						1	1						1	1			12		
PL FINDES		1	1	1	1		1	1						1	1						1	1						1	1			12		
PL FINDES			1	1	1	1	1	1						1	1						1	1						1	1			12		
REFORÇ		1	1		1	1	1	1							1	1						1	1									6		
		4	5	5	5	5	6	6	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1		
		TAQUILLES																															J.COML	1/2 JORN
5 DIES			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	21			
4 DIES		1	1	1	1		1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1	20		
FINDES		1	1	1	1	1								1	1						1	1						1	1			11		
FINDES		1	1	1	1	1	1	1						1	1						1	1						1	1			13		
		3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	
		FEBRER																																
		J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J				
LLOC	NOM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	PREVISIÓ T.23-24			
		PARC LÚDIC																															J.COML	1/2 JORN
PL - FIX		1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1		21		
PL- CUBRIR				1	1	1	1			1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1						16		
PL FINDES				1	1					1	1	1	1				1	1					1	1								10		
PL FINDES				1	1					1	1	1				1	1						1	1								9		
PL FINDES				1	1					1	1						1	1						1	1							8		
REFORÇ				1	1					1	1						1	1						1	1							0		
		1	1	5	5	4	1	1	1	1	1	5	5	3	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	0	0		
		TAQUILLES																															J.COML	1/2 JORN
5 DIES		1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1		21		
4 DIES			1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1						16		
FINDES			1	1					1	1	1					1	1						1	1								9		
FINDES			1	1					1	1						1	1						1	1								8		
		1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	0	0		
		MARÇ																																
		V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D		
LLOC	NOM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PREVISIÓ T.23-24	
		PARC LÚDIC																															J.COML	1/2 JORN
PL - FIX		1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	23		
PL- CUBRIR		1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1	1			1	1	1	1	19		
PL FINDES		1	1					1	1						1	1						1	1	1	1	1			1	1	1	13		
PL FINDES		1	1					1	1						1	1						1	1				1	1	1	1	1	13		
PL FINDES		1	1					1	1						1	1						1	1				1	1	1	1	1	12		
REFORÇ																																0		
		1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	3	3	4	5	5	
		TAQUILLES																															J.COML	1/2 JORN
5 DIES		1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	23		
4 DIES			1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1				1	1	1			1	1	1	1	19		
FINDES			1	1					1	1						1	1						1	1	1	1	1			1	1	13		
FINDES			1	1					1	1						1	1						1	1			1	1	1	1	1	13		
		1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	3	4	3			
		ABRIL																																
		L																																
LLOC	NOM	1																															PREVISIÓ T.23-24	
		PARC LÚDIC																															J.COML	1/2 JORN
PL - FIX		1																															1	
PL- CUBRIR		1																															1	
PL FINDES		1																															1	
PL FINDES		1																															1	
PL FINDES		1																															1	
REFORÇ																																	0	
		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		TAQUILLES																															J.COML	1/2 JORN
5 DIES		1																															1	
4 DIES																																	0	
FINDES																																	0	
FINDES																																	0	
		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

ANNEX 4 - AUTORITZACIÓ CESSIÓ DE DADES PERSONALS I INFORMACIÓ PROTECCIÓ DE DADES

El/La Sr./a.,

amb DNI/NIE número, actuant en nom i per compte propi / en nom i representació de amb DNI/NIE número, mitjançant el present **AUTORITZO la CESSIÓ** per part de l'EMPRESA {NOM DE L'EMPRESA EMPLEADORA} a **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya** del meu **Certificat de delictes de naturalesa sexual**.

Ahora, de conformitat amb el previst en l'article 57 de la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de Protecció Integral a la infància i l'adolescència enfront a la violència., manifesto que he estat informat del següent:

Responsable del tractament	Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya Carrer dels Vergós 44, 08017 Barcelona, CIF: Q0801576J
Delegat/da de protecció de dades	dpd@fgc.cat
Finalitat del tractament	Verificar que el certificat de delictes de naturalesa sexual sigui negatiu, donant compliment a l'obligació legal derivada de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
Legitimació del tractament	El vostre consentiment exprés per tractar les vostres dades personals, a banda del compliment d'una obligació legal.
Destinatari de cessions	Les vostres dades podran ser cedides en casos de compliment d'obligacions legals.
Conservació de les dades	Les dades recavades seran conservades durant el període de temps necessari per a la seva finalitat.
Transferències internacionals	No està prevista cap transferència internacional de dades per aquest tractament.
Drets de les persones interessades	Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si s'escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre d'altres motius, ja no siguin necessàries per a la finalitat per a la que

van ser recollides. En determinades circumstàncies, les persones interessades poden sol·licitar l'oposició i la limitació del tractament de les seves dades, cas en el qual només es conservaran per a l'exercici o la defensa de reclamacions. Podran dirigir-se a: dpd@fgc.cat.

Reclamació

Es podrà presentar una reclamació adreçada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCat) mitjançant la seva seu electrònica (<https://seu.apd.cat>) o per mitjans no electrònics.

I per a que així consti, signo el present a (lloc), (data).

Signatura persona sol·licitant

o representant legal



FGC TURISME

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
Serveis de taquilles i parc lúdic a les estacions
d'esquí i muntanya d'Espot i Port Ainé

ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME