

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

L'adjudicatària actuarà com a gestor del compte de viatges de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) i en funció de les característiques del viatge a contractar, haurà d'informar al responsable de contractar el viatge sobre les millors opcions existents tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per internet — low cost, si fora el cas, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts — tancats / vols directes o amb escales / temps d'espera entre vols / condicions del bitllet / possibilitats d'anul·lació, retorn d'importats pagats / qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisió), per tal de que els responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

1.- OPERATIVA DE SERVEI

1.- Quan apareix la necessitat d'efectuar un viatge, el peticionari de l'ICUB de contractar-lo es posarà en contacte per telèfon o per correu electrònic amb l'empresa gestora del compte de viatges, per comunicar les dades i característiques del viatge. L'empresa contractista ha de confirmar que ha rebut el correu electrònic com a màxim el dia hàbil següent a l'enviament del correu.

L'empresa contractista està obligada a estudiar les opcions possibles, tant pel sistema convencional com el de compra per internet i les comunicarà el més ràpidament possible al sol·licitant del servei, indicant clarament totes les dades rellevants: condicions de bitllets aeris, escales del trajecte, tipus de tarifa, impostos, taxes, reserves d'allotjament, imports, etc., de les diferents opcions existents. Aquesta informació s'enviarà al peticionari que indicarà quina és l'opció escollida i, l'empresa adjudicatària, una vegada realitzades les gestions necessàries per la contractació del viatge, haurà d'enviar les dades finals del servei (amb el seu import total) al peticionari per correu electrònic, i aquest haurà de donar la seva conformitat també per correu electrònic.

En aquest correu de confirmació de la comanda és imprescindible que consti el nom de l'organisme al qual s'ha de facturar, el departament sol·licitant, el codi de contracte que dona cobertura a les despeses del viatge i el codi DIR3 per a la tramitació de la factura electrònica. En cas que no constin aquestes dades en el correu rebut l'adjudicatari haurà de requerir-les necessàriament al peticionari, així com la conformitat del viatge contractat, i no es podrà continuar amb la gestió sol·licitada fins que es disposi de la mateixa. Els errors causats per l'incompliment d'aquesta obligació per part de l'adjudicatari implicaran l'aplicació de una penalització establertes al plec de clàusules administratives particulars, el primer incompliment serà considerat lleu i la seva reiteració com a greu. Si en el moment de fer la compra del servei en ferm es produïu variació en el preu ofertat, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de la modificació i el servei sol·licitant haurà de donar obligatòriament conformitat o no-conformitat al canvi.

2.- L'empresa adjudicatària emetrà els bitllets i/o codis localitzadors de transport i/o les reserves d'allotjament o altres serveis o identificadors en els casos que calgui i els lliurarà al departament que se l'hi indiqui en la comanda. El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis en el cas dels bitllets electrònics haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge (mínim dos dies hàbils anteriors al viatge), per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

3.- Juntament amb els documents del viatge s'haurà d'annexar el comprovant d'emissió de l'assegurança.

3.- SISTEMA D'ASSEGURANCES DE VIATGE

L'empresa adjudicatària haurà de pagar els títols de transport a les companyies aèries, de ferrocarril, autobusos o qualsevol altre mitjà de transport, en el moment de l'emissió dels bitllets, mitjançant una targeta de crèdit de la seva titularitat, per tal de que les persones que viatgin per compte de l'ICUB disposin de les assegurances d'assistència i accidents gratuïtes corresponents. Posteriorment a la realització del viatge, l'empresa adjudicatària haurà d'incloure en la factura corresponent l'import que hagi pagat prèviament mitjançant la seva targeta de crèdit, sense cap tipus de recàrrec.

A continuació s'estableixen les cobertures i imports mínims que hauran de cobrir les assegurances d'assistència i accidents que proporcioni l'empresa adjudicatària en cada títol de transport que proporcioni.

ASSISTÈNCIA

COBERTURA ASSISTÈNCIA

1.1 Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització	500.000 €
1.2 Despeses odontològiques	750 €
1.3 Despeses de prolongació d'estada en hotel	1.500 € (150 €/dia/10 dies)
1.4 Repatriació o transport sanitari de ferits o malalts	II·limitat
1.5 Repatriació o transport de morts	II·limitat
1.6 Desplaçament d'un acompanyant en cas d'hospitalització	II·limitat
1.7 Estada de l'acompanyant desplaçat	1.500 € (150 €/dia/10 dies)
1.8 Transport o repatriació dels Assegurats menors o disminuïts	II·limitat
1.9 Retorn de l'Assegurat per mort d'un familiar no assegurat	II·limitat
1.10 Retorn de l'Assegurat per hospitalització d'un familiar no assegurat	II·limitat
1.11 Retorn anticipat per sinistre greu a la llar o despatx professional	II·limitat
1.12 Enviament urgent de medicaments no existents a l'estranger	Inclòs
1.13 Transmissió de missatges urgents	Inclòs
1.14 Ajuda en viatge (informació, formalitats, moneda, visats i consells sobre país destinatari)	Inclòs
1.15 Ajuda als familiars de l'Assegurat hospitalitzat	Inclòs
Desplaçament d'una persona fins al domicili	II·limitat
Despesa d'un/a empleat/ada de la llar	90 €
Bestreta de fons a l'estranger	3.000 €
1.16 Ajuda i localització d'enviament d'equipatges	Inclòs
1.17 Escorta de restes mortals	150 €/dia. Max. 450 €
1.18 Pèrdua de passaport a l'estranger	180 €

1.19 Enviament d'objectes de difícil reemplaçament	180 €
1.20 Despeses de transport per a un substitut professional de l'assegurat	Inclòs

ENDARRERIMENTS

2.1 Endarreriment de viatge en la sortida del medi de transport	700 €
	100 € > 4 hores
	100 € més per cada 4 hores
2.2 Pèrdua d'enllaços per retard del medi de transport	450 €

EQUIPATGES

3.1 Pèrdues Materials (equipatge facturat)	2.100 €
3.2 Retard en el lliurament	Retard > 6 hores 240 €
	240 € més cada fracció de 6 hores
3.3 Despeses de gestió per pèrdua de documents	Límit màxim 1.000 €
3.4 Indemnització per pèrdua i danys al material esportiu	Fins 1.200 €

ANUL·LACIÓ I REEMBORSAMENT DE VACANCES

4.1 Despeses per anul·lació de viatge	750 €
4.2 Reemborsament de vacances no gaudides	150 €/dia. Màx. 750 €

RESPONSABILITAT CIVIL

5.1 Responsabilitat civil privada	60.000 €
--	----------

AVANÇAMENT DE FONDS

6.1 Avançament de fiança penal a l'estranger	30.000 €
6.2 Despeses d'assistència jurídica a l'estranger	3.000 €

ACCIDENTS

COBERTURA ACCIDENTS			
<u>Mort i Invalidesa</u>	<u>Cotxe de Lloguer</u>	<u>24 h. en Destinació</u>	<u>Despeses de Segrest</u>
1.250.000,00 €	750.000,00 €	350.000,00 €	6.000,00 €

MORT

100 % suma assegurada

INVALIDESA PERMANENT ABSOLUTA

100% capital assegurat

INVALIDESA PERMANENT I PARCIAL

Segons barem

4.- CONTROL DE PREUS APLICATS

Dins de les obligacions de l'adjudicatari està la d'aconseguir en cada viatge les millors condicions de preu i de servei. Pel que fa als preus, quan disposi de tarifes no publicades o ofertes de brokers o altres canals de compra, que millorin les ofertes publicades, té l'obligació de subministrar-les.

L'ICUB podrà efectuar de forma aleatòria auditories de preus aplicats. En aquests casos, es sol·licitarà a l'empresa adjudicatària la documentació d'una operació concreta i aquesta haurà de lliurar còpia de la comanda, còpia de la factura presentada a l'ICUB i còpia de la factura presentada pel prestador del servei (companyia aèria, hotel, etc.) a l'empresa adjudicatària o liquidació d'IATA o qualsevol altre sistema on s'acrediti el import pagat per l'adjudicatari, pel servei objecte d'auditoria. L'import facturat pel prestador del servei a l'adjudicatari i l'import facturat per l'adjudicatari a l'ICUB hauran de ser coincidents. L'adjudicatari únicament podrà aplicar al preu net del servei el percentatge de costos de gestió indicat a la seva oferta.

5.- PERSONAL AUTORITZAT PER ENCARREGAR SERVEIS

Es facilitarà a l'adjudicatària la relació de les persones autoritzades de fer les peticions de l'ICUB de la contractació dels serveis de viatges. Només aquestes persones estaran autoritzades per encarregar serveis de viatge. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces de correu electrònic, tant de la/les persona/es autoritzades per fer les peticions, com de la/es persona/es responsables de la Direcció corresponent. En situacions justificades com ara que la persona autoritzada estigui de baixa o de vacances, eventualment altres persones podran substituir-la temporalment. Les Direccions s'ocuparan de mantenir actualitzada l'esmentada llista de persones autoritzades per fer les peticions de serveis de viatges. En el cas de que l'empresa adjudicatària expedeixi bitllets de transport i/o reserves de qualsevol servei a persones que no estiguin autoritzades per fer les peticions d'aquests serveis, l'ICUB es reserva el dret a fer efectiu el pagament d'aquests serveis. Aquestes persones seran les autoritzades per fer les peticions de serveis durant l'horari comercial.

Per a encarregar serveis o modificar-los, en el servei 24 hores i per tant fora de l'horari comercial, es designaran les persones autoritzades a tal efecte.

L'empresa adjudicatària es reunirà amb les diferents Direccions quan aquestes ho sol·licitin. A més, haurà de facilitar el contracte d'una persona de referència per a tractar el tema de les incidències a la facturació.

6.- RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'empresa contractista centralitzarà la recepció de totes les incidències relacionades amb els viatges que hagi gestionat i a aquest efecte haurà de proporcionar els canals de contacte necessaris (telèfon fix, telèfon mòbil, correu electrònic, fax, etc.).

L'empresa contractista haurà de disposar d'un servei tipus "24 hores" amb capacitat per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el viatge que es pugui produir i també per: expedir bitllets de transport, modificar bitllets de transport o reserves de qualsevol tipus de servei gestionat per l'adjudicatari, solucionar problemes amb bitllets de tornada, problemes amb reserves d'hotel, etc. La resolució d'aquestes incidències hauran de ser el més ràpidament possible per tal d'evitar molèsties als viatgers.

Si la resolució de la incidència correspon a la companyia asseguradora (malaltia de viatger, accident del viatger, pèrdua o robatori de maletes, necessitat de defensa jurídica, etc.), l'empresa gestora de viatges la derivarà a la companyia asseguradora per tal de que s'ocupi de resoldre-la i igualment en farà el seguiment i mantindrà informat al viatger i/o a la persona que hagi encarregat el servei.