

INSTRUCCIONS PER A LA GESTIÓ DE L'ACORD MARC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES (Referència 2025SE00016)

Índex

1. Objecte	1
2. Vigència	1
3. Empreses adjudicatàries	2
4. Obligació de contractar a través de l'AMAV. Excepcions.	2
5. Adjudicació de comandes puntuals a les empreses de l'AMAV	2
6. Registre en <i>UV-plyca</i>	3
7. Principals obligacions de les empreses	3
8. Operativa del servei	4
9. Preus, càrrecs i comissions	5
10. Assegurança col·lectiva d'accidents i assistència en viatges	6
11. Facturació	7
Annex 1. Ofertes de les empreses participants en l'AMAV	8

1. Objecte

La Universitat de València ha subscrit un acord marc de prestació del servei d'agència de viatges (AMAV), amb referència 2025SE00016. Aquest acord comprén la gestió dels desplaçaments i les estades de les persones que viatgen amb càrrec al pressupost de la Universitat. De manera específica s'inclouen els següents serveis:

- la informació i l'assessorament respecte d'horaris, tarifes, rutes, disponibilitats i qualsevol altra que es requerisca, segons se sol·licite, de manera telefònica o per comunicació electrònica escrita;
- la gestió de reserves, emissió, modificació, anul·lació i lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim;
- la reserva, la modificació i l'anul·lació d'allotjament i el lloguer de vehicles;
- les gestions oportunes per a l'obtenció de visats internacionals, quan aquests resulten necessaris per a la realització d'un viatge;
- la informació sobre requisits sanitaris segons el destí.

Les empreses adjudicatàries poden prestar altres serveis propis de les agències de viatges no enumerats expressament en aquest apartat, com el suport en l'organització de congressos, els viatges de grups, etc., prèvia presentació i acceptació del pressupost corresponent.

2. Vigència

El termini de vigència inicial de l'AMAV és de vint-i-quatre mesos, des del 15 de setembre de 2025 al 14 de setembre de 2027. Podrà ser objecte de pròrroga fins al 14 de setembre de 2029.

3. Empreses adjudicatàries

Participen en l'AMAV les següents empreses:

1. VB Global Group (VBG)
2. Europa Travel (ETR)
3. B-Travel (BTR) (Avoris Retail Division)
4. Integración Agencias de Viajes (IAG)

L'oferta presentada per cadascuna d'aquestes empreses es detalla en l'*Annex 1*.

4. Obligació de contractar a través de l'AMAV. Excepcions.

Durant el període de vigència, **tots els serveis relatius als desplaçaments i les estades de les persones que viatgen amb càrrec al pressupost de la Universitat hauran de contractar-se a través de l'AMAV**, d'acord amb les indicacions contingudes en aquest document.

L'obligació de tramitar els serveis a través de l'AMAV quedarà sense efecte:

1. Quan la persona viatgera opte per atendre directament (factures emeses al seu nom) les despeses d'allotjament o transport, per al seu rescabament posterior amb càrrec al pressupost de la Universitat d'acord amb la *Normativa sobre indemnitzacions per raó del servei*. En cap cas serà objecte de rescabament el cost d'intermediació d'agència de viatges.
2. En els casos en què s'obtinga per altres mitjans un preu millor, quan no puga ser igualat o millorat per les empreses adjudicatàries de l'AMAV sense considerar les seues comissions.
3. Quan es contracte l'allotjament en el Col·legi Major «Rector Peset» o en residències universitàries adscrites a la Universitat.

Addicionalment, les empreses adjudicatàries poden prestar altres serveis propis de les agències de viatges no enumerats expressament en l'apartat 1, com el suport en l'organització de congressos o els viatges de grups, prèvia presentació i acceptació del pressupost corresponent. En aquests casos, no existeix una obligació de contractar els serveis a través de l'AMAV. No obstant això, es considera recomanable per a beneficiar-se de l'agilitat del procediment d'adjudicació d'aquest sistema de contractació.

5. Adjudicació de comandes puntuals a les empreses de l'AMAV

El procediment d'adjudicació s'estableix en funció de l'import de la comanda, IVA exclòs:

1. **Comandes d'import inferior a 15.000 €:** adjudicació directa a una empresa.
2. **Comandes d'import entre 15.000 i 50.000 €:** oferta de tres empreses i selecció de la més avantatjosa. D'acord amb el que indica l'apartat 6, el servei haurà de registrar-se i tramitar-se a través *UV-plyca*. S'incorporaran les tres ofertes obtingudes i es resoldrà l'adjudicació a la més avantatjosa, d'acord amb el següent procediment:
 - a. Es convidarà a un mínim de tres empreses usant el model disponible (document «5_AMAV_Mod_invitacion_tres_ofertas»).
 - b. S'establirà un termini mínim per a la presentació d'ofertes de dos dies.
 - c. Les empreses convidades remetraran les seues ofertes utilitzant mitjans electrònics. L'oferta contindrà, almenys, la informació continguda en el model disponible (document

«6_AMAV_Mod_respuesta_invitacion_tres_ofertas»). Si alguna empresa no presenta oferta en el termini indicat, es podrà continuar el procés amb les ofertes rebudes.

- d. Transcorregut el termini, el contracte basat es formalitzarà amb l'enviament a l'empresa adjudicatària de la resolució d'adjudicació generada per *UV-plyca*.
 - e. Addicionalment, la unitat de gestió comunicarà a la resta de les empreses participants que no han resultat adjudicatàries del servei.
3. **Comandes d'import igual o superior a 50.000 €:** licitació oberta a totes les empreses participants. Es tramitarà la licitació d'acord amb les indicacions que en cada cas establisca el Servei de Contractació Administrativa (SCA).

A l'efecte del que s'estableix en aquest apartat i de manera preferent, es considerarà que conformen una comanda tots els serveis associats a una mateixa viatgera (desplaçament, allotjament, visat, etc.) i, opcionalment, a diverses que fan el mateix viatge. Quan els serveis es contracten en dates diferents, podrà considerar-se que conformen la comanda cadascun dels serveis per separat.

En el cas de viatges de grup (activitats esportives, trasllats col·lectius d'estudiantat, etc.), la comanda inclourà els serveis prestats a totes les persones del grup.

6. Registre en *UV-plyca*

Quan la comanda siga d'import inferior a 15.000 € i forme part d'un expedient de comissió de serveis o equivalent en què es justifique la necessitat de la despesa no s'exigirà el seu registre en *UV-plyca*. Les factures seran comptabilitzades i abonades incorporant la documentació justificativa (ordre de comissió de serveis o equivalent) de l'expedient.

La resta dels casos, és a dir, quan la comanda siga d'import igual o superior a 15.000 € o el servei no forme part d'un altre expedient de comissió de serveis o equivalent, es tramitarà en *UV-plyca* utilitzant la «Fitxa expediente de comanda o contracte basat en AM o SDA», model «Agència de viatges».

Quan es contracten serveis d'allotjament o de transport amb empreses no participants de l'AMAV, acollint-se a les excepcions descrites en els apartats 4.2 o 4.3, es tramitaran en *UV-plyca* amb el procediment de contracte menor. A l'expedient s'incorporarà la justificació documental de l'excepció aplicada.

7. Principals obligacions de les empreses

Les empreses participants de l'AMAV han de complir, entre altres, les següents condicions:

1. Adscriure a l'execució del contracte un mínim de quatre persones: una persona coordinadora i tres tècnics o tècniques de gestió de viatges.
2. Prestar els serveis que sol·liciten les estructures de la Universitat d'acord amb les condicions oferides en l'*Annex 1*.
3. Mantindre un horari ininterromput mínim de prestació del servei de 9.30 a 18.30 hores, de dilluns a divendres, o superior si així s'indica en la seua oferta (vegeu *Annex 1*).
4. Respondre a les peticions d'informació o de serveis en un termini màxim de sis hores en l'horari de prestació del servei, o inferior si així s'indica en la seua oferta (vegeu *Annex 1*).
5. Atendre les crides amb un temps d'espera en línia de màxim de trenta segons durant l'horari de prestació del servei.

6. Atendre i resoldre les incidències o les sol·licituds comunicades al servei d'urgències en un termini no superior a dues hores des de la seua comunicació en cas de tractar-se d'un viatge en territori nacional i no superior a quatre hores, en cas de viatge a l'estranger.
7. Enviar ofertes correctes i coherents amb el servei sol·licitat.
8. Facturar correctament els serveis, sense errors en unitats, preus, comissions aplicables i altres aspectes essencials.
9. Presentar ofertes a les segones licitacions a les quals siguen convidades.

Les unitats de gestió que tinguen coneixement de l'incompliment de les obligacions enumerades en aquest apartat podran informar el SCA perquè aquest pugui avaluar el servei prestat. Les informacions i les queixes sobre incompliments hauran de documentar-se i remetre's al SCA a través de [TiquetingUV](#). Amb caràcter general, el SCA no donarà resposta individualitzada a aquestes comunicacions, però les traslladarà a l'empresa i les arxivarà a l'efecte de calcular la seua acumulació durant el període de mesura i avaluar les penalitats aplicables.

8. Operativa del servei

8.1 Sol·licitud d'informació de viatge i peticions de servei

La sol·licitud d'informació o la petició de serveis podrà realitzar-se per qualsevol mitjà, bé telefònicament, per correu electrònic o bé utilitzant, en cas de disponibilitat (vegeu *Annex 1*), el *Sistema de Gestió dels Serveis* proporcionat per les empreses.

Per a facilitar la comunicació amb les empreses adjudicatàries, les sol·licituds contindran preferentment la informació continguda en el model (document «3_AMAV_Mod_sollicitud_viajes»).

8.2 Resposta de l'empresa a la sol·licitud d'informació de viatge: oferta de serveis

L'empresa haurà de respondre amb informació sobre les millors opcions disponibles en un termini màxim de sis hores en l'horari de prestació del servei, o en un termini inferior si així s'indica en la seua oferta (vegeu *Annex 1*).

L'empresa remetrà l'oferta per escrit, qualsevol que haguera sigut el mitjà utilitzat per a la sol·licitud d'informació. L'oferta de serveis contindrà, almenys, la informació del model (document «3_AMAV_Mod_sollicitud_viajes»).

Sempre que siga possible segons els usos habituals del mercat, l'adjudicatària haurà de mantindre sense variació almenys dues hores els pressupostos presentats.

L'empresa assignarà al servei un identificador únic que podrà ser utilitzat per al seu seguiment i s'incorporarà en la factura electrònica.

8.3 Confirmació del servei

El personal gestor de la Universitat o la viatgera haurà de confirmar o rebutjar el servei per escrit amb caràcter previ a la realització de la reserva corresponent.

La confirmació del servei haurà d'acompanyar-se de l'autorització prèvia de la Gerència, quan aquesta siga exigible d'acord amb el que s'estableix en la política de viatges de la Universitat (document «2v_AMAV_Politica_viatges_UV»). L'empresa adjudicatària no podrà formalitzar la reserva sense l'autorització prèvia indicada.

8.4 Reserva o emissió de bitllets de transport i bons d'allotjament

Les operacions de reserva o emissió es realitzaran en un màxim de dues hores des de la recepció de l'acceptació. L'empresa informará de la referència o el localitzador de la reserva i del preu dels bitllets i els bons en el moment de la reserva o, si no hi ha reserva prèvia, de la seua emissió. Aquesta informació s'inclourà en el document definitiu d'oferta de serveis.

8.5 Documentació

Una vegada confirmat el servei i realitzada la reserva, els bitllets, els bons d'hotel i altres justificants dels serveis sol·licitats es remetran al personal gestor de la Universitat i, en cas que així s'haja especificat en la sol·licitud, directament a la viatgera.

La documentació que s'entregue inclourà segons siga procedent:

- a) Bitllets de transport i bons d'allotjament.
- b) Documentació de la reserva del lloguer de vehicles.
- c) Itinerari del viatge.
- d) Informació sobre visats o requisits sanitaris necessaris per al viatge. Seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària els perjudicis ocasionats per l'incompliment d'aquest punt.
- e) Telèfon i adreça electrònica de contacte del servei d'urgències per a la resolució d'incidències.
- f) Informació dels riscos coberts per l'assegurança del viatge, els seus imports i forma de rescabament.
- g) Facturació del servei.
- h) Condicions i cost de possibles canvis i anul·lacions.

8.6 Anul·lacions i canvis

L'empresa adjudicatària gestionarà amb diligència els canvis sol·licitats sense cap càrrec addicional en concepte de comissions. Haurà d'identificar els bitllets no usats per a gestionar reembossaments i informar el personal gestor de la Universitat. El cost de canvis i anul·lacions haurà de quedar determinat per l'empresa en la informació proporcionada abans de l'emissió dels bons o els bitllets.

8.7 Gestió d'incidències

Les incidències sorgides en el transcurs d'un viatge en territori nacional hauran de resoldre's en un termini no superior a dues hores des de la seua comunicació o de quatre hores en cas de viatges fora d'aquest.

8.8 Viatges urgents

Una estructura de la Universitat podrà declarar urgent un servei quan, excepcionalment, considere que les circumstàncies així ho requereixen. Aquesta qualificació d'urgència haurà de ser excepcional. Quan una petició de serveis es qualifique d'urgent, l'empresa adjudicatària donarà a la seua tramitació un tractament preferent respecte de la resta de peticions de l'estructura amb l'objectiu de donar resposta en el termini d'una hora. L'empresa atendrà les peticions urgents per telèfon si existira alguna raó que impedira fer la sol·licitud per escrit.

9. Preus, càrrecs i comissions

Respecte dels preus, haurà de tindre's en compte el següent:

- a) **Els càrrecs o les comissions per l'emissió de bitllets, bons d'hotel i visats** oferits per les empreses es detallen en l'*Annex 1*. En el cas de bitllets de transport, es cobraran per bitllet, tenint en compte que un bitllet d'anada i tornada dona lloc a una sola comissió, encara que els trajectes es facen amb diferents companyies.

- b) **Els canvis i les anul·lacions en els bitllets de transport o els bons d'allotjament** seran tramitats per l'empresa adjudicatària. Aquesta aplicarà el càrrec per canvi o anul·lació que corresponga segons la tarifa adquirida, però no podrà aplicar un càrrec o comissió addicional per la seua gestió.
- c) **No s'acceptarà cap càrrec o comissió de gestió addicional** als establits en aquest document, llevat que així s'establisca en una segona licitació o es contracten serveis no contemplats en aquest document (organització de congressos, viatges de grup, etc.). Aquests requeriran la presentació d'un pressupost específic.

10. Assegurança col·lectiva d'accidents i assistència en viatges

Les empreses adjudicatàries garanteixen que les persones viatgeres són beneficiàries d'una assegurança col·lectiva d'accidents, repatriació, equipatges i assistència en viatge, amb les cobertures mínimes enumerades a continuació, o superiors si així s'indica en la seua oferta (vegeu *Annex 1*):

- a) Defunció o incapacitat permanent absoluta de la persona assegurada: 300.000 euros.
- b) Repatriació des de qualsevol lloc del món en cas de defunció de l'assegurada.
- c) Repatriació o transport sanitari des de qualsevol lloc del món en cas d'accident o malaltia greu de l'assegurada.
- d) Repatriació d'assegurades acompanyants.
- e) Retorn anticipat en transport públic o un altre alternatiu pel mateix preu.
- f) Desplaçament de retorn de l'assegurada en cas de defunció d'un familiar de primer o segon grau.
- g) Malaltia o accident en viatges a l'estranger: cobertura sanitària que necessite l'assegurada amb un límit de despeses mèdiques de 30.000 euros.
- h) Prolongació d'estada en hotel per prescripció mèdica: 120 euros al dia, amb un màxim de 1.200 euros.
- i) Servei d'interpret en cas d'accident o malaltia mèdica a l'estranger: fins a 300 euros.
- j) Desplaçament d'un acompanyant en cas d'hospitalització de l'assegurada de més de cinc dies.
- k) Estada d'un acompanyant en cas d'hospitalització de l'assegurat de més de cinc dies: 120 euros al dia, amb un màxim de 1.200 euros.
- l) Localització i pèrdua d'equipatges.
- m) Despeses produïdes per la demora d'equipatges de més de quatre hores: fins a 450 euros.
- n) Pèrdua, robatori o mal d'equipatges: fins a 1.200 euros, sense límit per article.
- o) Pèrdua de documents: fins a 150 euros.
- p) Enviament d'objectes i documents extraviats: fins a 150 euros.
- q) Demora en l'eixida del mitjà de transport: 50 euros a partir de les sis hores i 50 euros cada sis hores addicionals, fins a un màxim de 300 euros.
- r) Cancel·lació o pèrdua de connexions de mitjà de transport o retard de més de quatre hores: fins a 450 euros.
- s) Despeses de cancel·lació del viatge contractat per malaltia greu, accident greu, defunció de l'assegurada o dels seus familiars, motius laborals o requeriment oficial: fins a 3.000 euros.
- t) Responsabilitat civil: fins a 60.000 euros.
- u) Assessorament jurídic-legal en viatge.

Les consultes sobre les cobertures i la tramitació d'indemnitzacions es dirigiran a l'empresa adjudicatària. Quan es discrepe de l'opinió de l'empresa adjudicatària, es dirigiran a l'empresa adjudicatària del servei d'assessorament en matèria d'assegurances de la Universitat, Howden Iberia, S.A.U., amb les següents dades de contacte:

- Persona de contacte: Lucas Sánchez
- Correu electrònic: lucas.sanchez@howdengroup.com
- Telèfon: 610 50 07 86

11. Facturació

Les empreses emetran, preferentment, una factura única per cada comanda. Amb caràcter general, no s'agruparà en una mateixa factura més d'una comanda, ni s'emetrà més d'una factura per a una mateixa comanda. És a dir, cada servei, amb un identificador de servei únic de l'adjudicatària, es correspondrà amb una única factura. Les excepcions hauran d'acordar-se expressament amb la persona responsable de l'AMAV amb caràcter general o, en el seu àmbit, amb l'estructura de la Universitat sol·licitant.

Les factures es presentaran a través de FACE. S'indicaran, amb caràcter general, les següents dades conforme a la codificació establida:

Oficina comptable: U01800001 Universitat de València

Òrgan gestor: U01800001 Universitat de València

Unitat tramitadora: DIR3 de l'estructura sol·licitant de la Universitat

Referència de la comanda: [identificador únic del servei]

Per als casos en què es requereisca el registre de la comanda en *UV-plyca* (import igual o superior a 15.000 € o comandes que no formen part d'un expedient de comissió de serveis o equivalent), la referència de la comanda se substituirà per la del contracte basat registrat. Aquesta referència sempre serà del tipus de contracte basat en AM o SDA, és a dir, acabat en «CB»:

Referència de la comanda: 2025SEXXXXXCB

Annex 1. Ofertes de les empreses participants en l'AMAV

Criteri	VBG	ETR	BTR	IAG
Comissions				
Bitllet de tren, vaixell i autobús (€*)	3	3	5	2,5
Bitllet d'avió per a trajecte nacional (€)	3	4	5	5
Bitllet d'avió per a Europa (€)	10	8	15	7
Bitllet d'avió per a la resta món (€)	17,5	15	30	10
Bono d'hotel (€)	3	1	5	2
Gestió de visats (€)	5,5	1	10	5
Descompte en facturació (**)				
Descompte en facturació (%)	0 %	0 %	0 %	1 %
Activació del descompte	No	No	No	No
Condicions millorades de les assegurances				
Defunció o incapacitat permanent (€)	1.500.000	1.400.000	1.400.000	1.400.000
Cobertura sanitària en viatges a l'estranger (€)	150.000	150.000	150.000	150.000
Acompanyant en hospitalització (€)	1.200	1.200	1.200	1.200
Pèrdua, robatori o danys en l'equipatge (€)	1.500	5.000	5.000	5.000
Condicions millorades del servei				
Millora de l'horari (hores)	2	3	1	3
Resposta a les sol·licituds (hores)	3	2	5	2
Disponibilitat d'un Sistema de Gestió dels Serveis	Sí	Sí	No	Sí

(*) Imports amb IVA exclòs.

(*) Aplicable únicament quan se supere l'import acumulat de 500.000 € de facturació en el marc de l'AMAV. El SCA modificarà l'apartat «Activació del descompte» i informarà a totes les estructures de la Universitat, quan tinga constància que es compleix el requisit de volum de facturació.