

Contenido:

Carta de Navidad del Presidente UNAV	P. 1
IATA	P. 2
Congreso UNAV 2019, Segovia	P. 3
RGPD: 4 ERRORES	P. 4
VIAJES CARREFOUR Convención anual	P. 5
Mundiplan	P. 6
VI Convención AIRMET	P. 7
Air France-KLM y China Eastern Airlines	P. 8
W2M.PRO Compromiso de servicio	P. 9
Nuevas incorporaciones UNAV	P. 10
Servicios Jurídicos para empresas	P. 11
Servicios UNAV	P. 12

Queridos asociados de UNAV:

A escasos días de terminar el año y de dar comienzo a la celebración de la Navidad, me permito escribiros unas líneas para felicitaros las fiestas en nombre del todo el equipo de UNAV y el mío propio y desearos todo lo mejor para el próximo año 2019.

Dejamos atrás un año que ha sido complicado en general y de comportamiento un tanto extraño, pero que, sin embargo, ha sido un ejercicio en el que los resultados han evolucionado de forma positiva en términos de crecimiento, de facturación de nuestras empresas, de creación de puestos de trabajo, de producción de BSP, etc.

Afrontamos este próximo año 2019, con mucha ilusión y con la esperanza de poder consolidar esta senda de crecimiento, pero a la vez con grandes incertidumbres producidas por algunos indicadores macroeconómicos, la presión de algunos proveedores estratégicos y de las compañías aéreas para imponer un nuevo sistema de distribución, así como algunos otros cambios legislativos de gran calado que se están produciendo ahora, como la

entrada en vigor de la directiva para la transposición Europea de la ley de viajes combinados o la LGPD (Ley general de protección de datos), que van a tener sin duda implicaciones directas en nuestros negocios y por ello desde UNAV vamos a estar muy atentos y a disposición de nuestras agencias para lo que puedan necesitar también en esta materia.

Desde los órganos ejecutivos de la asociación, estamos constantemente trabajando para poder defender los intereses de todos nuestros asociados y para que nuestra voz se haga oír y sea considerada por las diferentes instituciones, en los organismos oficiales, en IATA y en todos los foros importantes del sector, para ello esfuerzos de todos y tener una mayor representatividad en el sector.

Por todo ello y en nombre de todo el equipo de UNAV, os agradecemos vuestra colaboración y os deseamos

que paséis unas felices fiestas en familia, llenas de paz y alegría y en las que disfrutéis de un merecido descanso durante estas fiestas navideñas.

Gracias por vuestra confianza y un abrazo,



Carlos Garrido de la Cierva
Presidente



Noticias publicadas en: Agenttravel; EFE; Hosteltur; Preferente.com; Nexotur.

Guerra abierta entre las agencias de Europa y la IATA

- Desde ahora, la acreditación financiera prácticamente depende del criterio de las aerolíneas sin que las agencias pinten nada
- Igualmente, la IATA ha despreciado toda mediación de terceros en sus conflictos con los agentes, quienes amenazan con quejarse a la UE

En octubre, el órgano rector de la aviación mundial, IATA, celebró en la ciudad suiza de Ginebra su 41ª conferencia sobre agencias de viajes y billetes aéreos para definir cómo regulaba la venta de billetes por parte de las agencias acreditadas por la IATA y cómo han de llevarse a cabo los flujos de pagos y los informes. De esta conferencia salieron dos decisiones que han puesto a la ECTAA, la patronal europea de las agencias de viajes, en estado de guerra, porque han visto estas medidas como un auténtico ataque a su supervivencia.

Según los agentes de viajes, IATA ha cambiado las reglas de la acreditación, especialmente en lo que hace referencia a la solvencia financiera, reduciendo sus posibilidades de acudir a un mediador independiente. La acusación de las agencias es que se ha cambiado unilateralmente cómo se seleccionan y media con los agentes, en perjuicio de las agencias.

La reacción de las agencias está siendo muy dura, anunciando protestas contra la IATA y sugiriendo que podría acusarla de alterar las reglas del mercado en su favor.

Uno de los cambios modifica cómo las agencias han de obtener la acreditación de IATA. Para ello, las agencias hasta ahora debían cumplir con los criterios financieros que eran definidos conjuntamente por la aerolínea y las agencias a nivel regional. Según las nuevas reglas, ahora los criterios financieros pueden ser reformados apenas la IATA diga que esos criterios no son adecuados. Para los agentes, esto hace que los criterios financieros locales queden muy limitados y hacen que los mecanismos de diálogo con la IATA se conviertan en una pura pantomima.

En materia de mediación, los agentes tenían la posibilidad de pedir una revisión de las decisiones de IATA que les perjudiquen, a través de un mediador independiente, llamado Comisionado de las agencias de viajes. Ahora,



, tras estos cambios, la mediación prácticamente termina en manos de las aerolíneas, pese a que los agentes se opusieron firmemente a este cambio. La conferencia de las aerolíneas adoptó los cambios indiferentes a la oposición de los agentes, dejándoles prácticamente sin mediación.

El enfrentamiento con la IATA está adquiriendo tintes de batalla frontal. La IATA ha respondido que escucha a los agentes, pero la patronal insiste en que los acuerdos han sido unilaterales y a puerta cerrada. “Esto es una bofetada para todos los agentes y agencias de viajes, así como para los operadores turísticos de todo el mundo”, denunció el secretario general de la ECTAA, Michel de Blust.

La batalla es especialmente intensa en Italia y en Alemania, donde la oposición a las decisiones de IATA ha provocado un gran revuelo. Los agentes consideran que las aerolíneas están tomando las decisiones sin negociar. El representante italiano en la mesa de negociación, Alfredo Pezzani, afirma que “hasta ahora al menos teníamos la posibilidad de tener un debate con las aerolíneas, a pesar de que la gran mayoría de los votos estaban en sus manos. Pero ahora nos han cerrado las puertas del todo incluso negándose a incluir en la agenda asuntos planteados por nosotros”. representantes de las agencias habían al menos abierto un debate, a pesar de la gran mayoría de los votos ya estaba en manos de la única parte de las aerolíneas “.

Los transportistas, argumenta Pezzani, han cerrado progresivamente todas las formas de diálogo, incluso llegando a negarse a incluir ciertos temas en la agenda.

AGENCIAS ASOCIADAS

ACUARELA
 AMBER TOURS
 ARENAS
 ARISTA
 ARIZONA
 ATENEO
 BASQUE EXPERIENCE
 CAMPA
 CATAI
 CELLAR TASTINGS
 CEMO
 CENTURY INCOMING
 CHARMED BY SPAIN
 CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
 CLUB DE VACACIONES COSMOMUNDI
 COSTA CRUCEROS
 CRISTAL DE ROCA
 CRUCEMAR CRUCEROS
 CYBAS TURISMO
 DEL UNO AL OTRO CONFÍN DESTINIA
 DYNASTY'S EXPRESS TRAVEL
 DOLPHINS TRAVEL
 EL CORTE INGLES ESCORIAL
 EUROPA MUNDO VACACIONES
 EXPERTRAVEL
 FRONTIA
 GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
 GOLFSPAIN TOURS
 GRUPO AIRMET
 GRUPO CARREFOUR VIAJES
 GRUPO STAR VIAJES
 HÉLICE
 HI TRAVEL
 HIMALAYA
 IAG7 VIAJES
 INCENTIVOS KARISMA
 INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
 INTERNATIONAL QUETZAL
 JTB VIAJES SPAIN
 KUONI TOURS
 KUTRIP SL
 LINTUR VIAJES
 MADE FOR SPAIN
 MAPA PLUS
 MAPA TOURS
 MARFA TRAVEL
 MARLY CAMINO
 MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
 MCI SPAIN EVNTS SERVICES
 MILLAN TRAVEL
 MTZ, DESTINATION
 MANAGEMENT COMPANY
 MISTERFLY
 N.L. VIAJES

UNAV congregará a 300 profesionales en Segovia con motivo de su congreso anual

Se analizará la relación de las agencias con las compañías aéreas

Tras la exitosa edición de Cuenca, en la que se dieron cita más de 200 profesionales turísticos, Segovia se convertirá en la sede del XXII Congreso Nacional de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV). El evento, que podría superar los tres centenares de asistentes, se celebrará del 4 al 6 de abril de 2019 en el Teatro Juan Bravo. El presidente de la Diputación, Francisco Vázquez, y el de UNAV, Carlos Garrido, han suscrito un convenio por el cual la institución provincial y PRODESTUR colaborarán con la Asociación decana del Sector en el desarrollo y organización de una de las citas más importantes del Sector de agencias de viajes.

Durante el acto de presentación, el presidente de UNAV ha incidido en que se trata del "evento más importante de España", pues congrega a las grandes agencias de viajes y a 23 turoperadores encargados de vender España en el extranjero". Según avanza, durante el mismo se abordarán las principales problemáticas a las que se enfrentan las empresas del Sector, como la transposición de la Directiva de Viajes Combinados o la relación de las agencias con las compañías aéreas



Segovia espera 'un colectivo de más de 300 personas'

La celebración del evento en Segovia, tras ser aceptado el ofrecimiento de Prodestur, se realiza, según UNAV, dadas las características de "singularidad e indudable atractivo e interés turístico de la ciudad, extensivas a la variada oferta que presenta la provincia, y tras la magnífica acogida y aceptación de la propuesta por parte de la institución provincial". Garrido resalta que Segovia "tiene mucha fuerza a nivel de Turismo gastronómico y de congresos", y espera conseguir "aumentar la calidad de los turistas que llegan a la provincia, que su gasto medio sea superior y que aumenten también las pernoctaciones".

El presidente de la Diputación, por su parte, destaca que el congreso supondrá "un importante activo económico para la ciudad y la provincia". "Se espera un colectivo de más de 300 personas, entre participantes y acompañantes, que consumirán y realizarán compras", apunta, haciendo hincapié en que "constituye una buena oportunidad para la promoción de la provincia de Segovia como lugar ideal para la realización de congresos, reuniones, eventos e incentivos".



- OLYMPIA MADRID
- OMEGA PLUS
- PANAVISIÓN
- PANDORA TOURS
- PEGASUS-PEGATUR
- POLITOURS
- POLVANI
- PROVIAS
- PRÓXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SAPPHIRE VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO
- SET VIAJES
- SIMORGH
- SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY
- TIERRA VIVA
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- TUMLARE CORPORATION
- VIAJABIEN
- VIAJES DOS
- VIAJES REUNIDOS
- VIAJES SUDÓN
- WORLD 2 MEEET, SLU
- ZAFIRO
- ZAMER



REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD): 4 ERRORES HABITUALES DE LAS EMPRESAS



En nuestro trabajo de asesoramiento a clientes en la adaptación al RGPD, solemos encontrarnos con las siguientes situaciones:

1. Creencia de que la protección de datos es una normativa ajena a su realidad

Más allá de los casos en los que es evidente la necesidad de adaptación por la actividad empresarial, existen muchos otros, en los que la normativa se ve como algo lejano al quehacer diario de la empresa. No son pocas las ocasiones que, dentro del proceso de implementación del RGPD, las empresas toman conciencia de la cantidad y tipos de datos personales que tratan. Reconocen así que no existe prácticamente nadie que no se vea afectado por el RGPD.

2. Utilización de documentación inadecuada

Es muy frecuente constatar que se continúa utilizando documentos referidos a la anterior legislación ignorando e, inclusive, contradiciendo el RGPD. Sin olvidar que ya no valen formularios, textos legales o documentos genéricos. Todos se deben redactar y utilizar conforme el tratamiento de datos personales al que se refieren.

3. Ausencia de un responsable interno en la materia

Suele ser habitual que nadie identifique a una persona, departamento o inclusive un directivo que gestione todo lo concerniente al RGPD dentro de la empresa. Tener un referente dentro de las organización que coadyude al cumplimiento de la normativa de protección de datos, cumpliendo el RGPD, insistiendo en la puesta en práctica o actualizando los protocolos establecidos, es esencial.

4. Falta de formación específica y continua

De nada sirve “bombardear” a trabajadores y colaboradores con instrucciones, formularios y contratos a firmar sino no conocen pormenorizadamente el porqué de ello. Estos documentos representan sólo una parte de lo que se debe hacer en protección de datos.

De hecho, la normativa actual incentiva y valora muy positivamente la formación de quienes tratan datos personales.

La adaptación supone un cambio importante en la forma de hacer las cosas. La prioridad es la protección de los derechos y libertades de las personas cuyos datos son tratados (utilizados) por las empresas. La buena noticia es que es cumplir la ley ayuda muchas veces a detectar y resolver problemas organizativos y a alcanzar una gestión más eficiente de la empresa. Si quiere dar el paso, no dude en contactar con el equipo experto en protección de datos dentro del sector turístico de **UNAV LEGAL: DEIUREM ABOGADOS.**

EMPRESAS ADHERIDAS

ABREUONLINE
 ACTIVA MUTUA-ONTUR
 ADVANTIO
 AENA
 AIR FRANCE-KLM
 AMADEUS ESPAÑA
 AMERICAN EXPRESS
 ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
 AON GIL Y CARVAJAL
 ATOUT FRANCE
 BERONI INFORMATICA
 DINERS CLUB ESPAÑA
 ENTERPRISE ATESA
 IBERIA LAE
 INTERMUNDIAL SEGUROS
 MELIÁ HOTELS
 INTERNATIONAL
 MOVELIA
 OFICINA DE TURISMO DE COSTA DE MARFIL
 PIPELINE SOFTWARE 2000
 REINIZIAT
 SEGITRAVEL
 TRAVELPORT
 VOYAGE REDUC (BSP AUTO)

Viajes Carrefour reúne a más de 500 agentes en su convención anual

- Los responsables de su red de agencias han intercambiado opiniones con los principales proveedores del sector



El pasado 29 de noviembre **Viajes Carrefour** ha celebrado su convención 2018 en Madrid, bajo el lema “**Tú eres la clave**”. En este encuentro, la filial de Carrefour ha congregado a más de 300 agencias entre franquiciadas, asociadas y propias y más de 500 agentes han acudido a la cita. El evento ha contado además con la colaboración de los principales proveedores del sector turístico.

La convención de Viajes Carrefour se ha desarrollado a lo largo de una jornada de trabajo en la que se han mostrado los últimos desarrollos e iniciativas de negocio a toda la red de agencias del grupo. Del mismo modo, ha servido de asesoramiento e intercambio

de opiniones sobre los retos de futuro a los que las agencias de viajes se enfrentan en el día a día. Al mismo tiempo, se ha puesto especial énfasis en las nuevas tecnologías y herramientas de trabajo que aportan un valor añadido a las agencias de viajes y facilitan su gestión diaria con los clientes.

La convención ha contado con la presencia de la alpinista española y primera mujer en ascender los 14 ochomiles Edurne Pasabán, que ha compartido su experiencia y claves para alcanzar el éxito ante cualquier reto personal y laboral. Tampoco ha faltado a este encuentro Sara Pavan,

responsable de Innovación de Amadeus, exponiendo qué puede hacer la tecnología por el negocio del turismo.

El evento ha combinado una jornada de trabajo con momentos más lúdicos con la colaboración de la presentadora y monologuista Sara Escudero y momentos mágicos de la mano de Disneyland París, se encargó de amenizarlo con divertidos espectáculos como luchas de Jedais y una representación musical del Rey Leon, entre otros.

David Villarino, director de la filial de Carrefour ha destacado que “La convención anual de Viajes Carrefour ha sido un éxito. Hemos celebrado una jornada de trabajo muy intensa, pero tras ver las valoraciones que hemos recibido de los asistentes creemos que nos compensa el esfuerzo realizado. Muchas gracias a todos los que han colaborado en cualquier medida al éxito del evento”



Mundiplan, “más preparado” que en 2015 para luchar por los tres lotes del IMSERSO



- Jacob Fernández destaca que “es importante para el programa que haya competidores porque así cada uno dará lo mejor de sí mismo”
- Jacob Fernández señala entre las fortalezas de Mundiplan “la experiencia de su accionariado” y de los socios que conforman la UTE.

El turoperador **Mundiplan** está “más preparado” que en 2015 para luchar por los tres lotes del **Imserso**, según ha declarado el director general de la compañía, Jacob Fernández a **AGENTTRAVEL**.

“Este año la estructura de nuestro equipo tiene más conocimientos que en 2015”, afirma Fernández, que señala entre las fortalezas de Mundiplan “la experiencia de su accionariado” y de los socios que conforman la UTE (IAG7, Gowaii, Iberia y Alsa).

Mundiplan gestiona actualmente el lote 2 del programa de viajes para mayores (islas), mientras que **Mundosenior** hace lo propio con los lotes 1 y 3 (interior y costa), desde que en 2015 se hicieron con la gestión de los viajes del **Imserso** para dos temporadas, que terminaron prorrogándose a dos más.

Tanto **Mundosenior** (formada por Barceló y Halcón Viajes) como Mundiplan volverán a optar a los tres lotes en la licitación del **Imserso** para las temporadas 2019-2020 y 2020-2021 (prorrogables a dos más), cuyo pliego de condiciones se publicará a finales de diciembre o principios de enero.

Desde el **Ministerio de Sanidad** no han especificado la fecha exacta de la publicación de los pliegos, pero sí han confirmado a este medio que “la tramitación del procedimiento abierto para adjudicar los lotes del Programa no se ve afectada por la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado”.

Logitravel entra en el concurso

A la licitación del **Imserso** se presentará este año un nuevo participante, la empresa que Logitravel ha creado para tal efecto, **Club Senior Travel**, cuyo director general, José

María Hoyos, manifestó que pueden “mejorar la oferta económica de sus competidores”.

Al respecto, Jacob Fernández, que recuerda que Logitravel ya participó en el concurso de 2015, asegura que “es importante para el programa que haya competidores porque así cada uno dará lo mejor de sí mismo”.

Fernández insiste en la capacidad de Mundiplan para “gestionar los tres lotes”, sin subestimar, eso sí, a **Mundosenior** porque considera que “también tiene mucha experiencia”.

Multas del Imserso y la CNMC

El **Imserso** impuso en 2016 una multa de 1,9 millones a Mundiplan, que ha sido ratificada por la Audiencia Nacional en marzo de este año, por incumplir el programa de vacaciones del **Imserso** durante el primer año de su gestión en el lote asignado a Canarias y Baleares, entre enero y mayo de 2016.

Jacob Fernández confirma que Mundiplan hará “frente a la sanción”, pero sitúa los hechos “en un momento muy crítico por los retrasos que afectaron a Canarias y Baleares” y considera que no les penalizará de cara al nuevo concurso porque la compañía está más preparada que en 2015.

“Gran aceptación” en esta temporada del Imserso

Jacob Fernández coincide en que “la temporada está yendo francamente bien” para Mundiplan. “Estamos contentos. El arranque ha sido normal pero ya hemos vendido un número importante de plazas”, concluye.

AIRMET ha celebrado su VI Convención anual



Durante los días 16 al 18 de noviembre AIRMET ha celebrado su VI Convención anual en el Hotel Beatriz Auditorium de Toledo.

La asistencia ha superado las 350 personas entre agentes, proveedores e invitados.

Durante la misma se ha desarrollado un extenso programa, que comenzó la tarde del viernes día 16 con diversas jornadas técnicas sobre temas de interés, como la herramienta View Travel, el programa de gestión IRT Gestión Plus y las herramientas tecnológicas que el grupo pone a disposición de las agencias.

El sábado día 17 a las 10 y después de la Inauguración oficial por parte del presidente de Airmet Juan José Oliván, se dio comienzo a la mesa redonda **“Nueva Directiva de Viajes Combinados y Reglamento General de Protección de Datos.”** donde intervinieron, Manuel López, Francisco Javier del Nogal, Katia Estace, Josep Garcia, y Dolores Serrano contando con la moderación de Carlos Garrido presidente de UNAV y vicepresidente de Ceav.

Al término de esta se desarrolló el workshop con la asistencia de 45 proveedores para finalizar el mismo con un almuerzo de agentes y proveedores en el Hotel Beatriz Auditorium, sede de la Convención.

Por la tarde empezó la reunión de trabajo donde el grupo hizo balance del 2018 y presentó sus novedades para el próximo año, destacando la nueva versión de su plataforma tecnológica Travelmetylos nuevos servicios como gestoría y el de Bussines Travel para agencias de perfil Corporate.

Después tuvo lugar la intervención de Alberto Ponte de Amadeus IT Group, que presentó la solución **“Remote Ticketing Solution (RTS)”** de Amadeus.

A continuación, Borja Rodríguez presentó el proyecto ObservaTUR (Observatorio Nacional de Turismo Emisor) y las conclusiones del estudio **“Hábitos y comportamiento del Turista Nacional”**.

Seguidamente, Fran Romero Responsable de Programas de Innovación Abierta en Amadeus IT Group en Madrid. Dio una charla sobre **“Tendencias e Innovación en el sector del viaje”**.

Para terminar la tarde se celebró el tradicional sorteo de regalos de los proveedores colaboradores.

Por la noche se procedió a la clausura de la Convención por parte del presidente de Airmet D. Juan José Oliván para dar paso a la cena de gala que contó con la actuación de Raúl Ferve uno de los cómicos con mayor proyección dentro del Circuito Nacional de Comedia. Para terminar los asistentes pudieron disfrutar de la música en vivo de Guateque Club Band.

El domingo por la mañana los asistentes que lo desearon pudieron disfrutar de una visita guiada de la bella ciudad de Toledo.

“Nuestro objetivo de la VI Convención se ha cumplido pues hemos disfrutado de un encuentro con marcado carácter profesional creando un ambiente dinámico de relaciones entre los agentes pero sin olvidar la parte lúdica para relajar las tensiones del trabajo diario”, afirma **Juan José Oliván, presidente ejecutivo de Airmet.**

Air France-KLM y China Eastern firman la ampliación de su "joint venture"

Madrid, 10 de diciembre de 2018.- Air France-KLM y China Eastern Airlines firmaron a finales del mes de noviembre un acuerdo para la ampliación de su "joint venture". Entre los presentes se encontraban Liu Shaoyong, presidente de China Eastern Airlines, Tang Bing, vicepresidente ejecutivo de China Eastern Airlines, Anne-Marie Couderc presidenta de Air France-KLM y Air France, Benjamin Smith, director general de Air France-KLM y Air France, y Pieter Elbers, presidente y director general de KLM.

Como parte de este acuerdo ampliado, las tres aerolíneas de SkyTeam (Air France, KLM, y China Eastern Airlines) tienen previsto ampliar su "joint venture" a partir del 1 de enero de 2019 en dos rutas adicionales: París-Wuhan y París-Kunming. Air France, KLM, y China Eastern ofrecerán a sus respectivos clientes nuevas rutas en código compartido y desarrollarán las posibilidades de conexiones. De este modo, Air France-KLM y China Eastern siguen desarrollando su asociación comercial estratégica con el objetivo de ofrecer una gama de servicios en continua expansión a aquellos clientes que deseen viajar entre Europa y China.

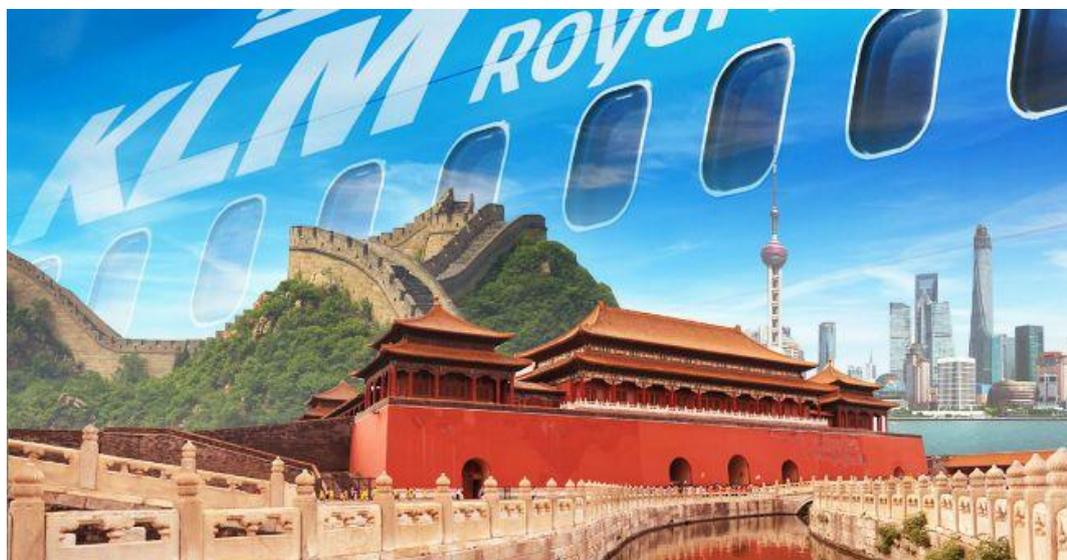
"Estoy muy satisfecho de cerrar este acuerdo con China Eastern Airlines" dijo Benjamin Smith, director general de Air France-KLM y de Air France. "Este acuerdo de envergadura concreta los objetivos que ya definimos en julio. Esta sólida y estratégica asociación a largo plazo con China Eastern Airlines pone a disposición de nuestros clientes una oferta más amplia y homogénea entre todas las aerolíneas. China es un mercado crucial para el grupo Air France-KLM, con un crecimiento sólido, y debemos ser capaces de ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de viaje posible".

Liu Shaoyong, presidente de China Eastern Airlines, añadió: "Es todo un placer poder ser testigo de este momento histórico en colaboración con Air France y KLM. El documento que hemos firmado hoy no es solo una ampliación del acuerdo de "joint venture", sino también un claro ejemplo de nuestro compromiso conjunto de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes, con mejores conexiones y una oferta de vuelos más amplia. En esta segunda fase de "joint venture", China Eastern Airlines mejora la cooperación con Air France y KLM para ofrecer a sus clientes lo mejor de sus ofertas respectivas".

Air France-KLM y China Eastern Airlines, una relación sólida y duradera

Air France y China Eastern iniciaron su cooperación en el año 2000, en forma de acuerdo de código compartido en la ruta París-Shanghái. La alianza se formalizó en 2012 gracias a un acuerdo de "joint venture". KLM se unió a esta "joint venture" en 2016, ampliando así el acuerdo a la ruta Ámsterdam-Shanghái.

Desde octubre de 2017, China Eastern posee el 8,8 % del capital social de Air France-KLM y cuenta con un miembro en el Consejo de administración de Air France-KLM.





COMPROMISO DE TIEMPOS DE RESPUESTA

Estimados amigos y colaboradores:

Con la finalidad de mejorar los niveles de servicio que prestamos a nuestros clientes y para una mayor celeridad en la resolución de incidencias, modificaciones, o cualquier otra gestión, os hacemos partícipes de los compromisos de servicio que asumiremos a partir del próximo **15/11** en la operativa de reservas de W2M PRO.

Solo para Agencias Corporate: A fin de mejorar el nivel de servicio para sus clientes, hemos habilitado la siguiente dirección de correo: pro.corporativo@w2m.com a la que desde el día de hoy podréis enviar cualquier tipo de solicitud referente a vuestras reservas. Esta dirección será chequeada continuamente por un equipo especializado de nuestros agentes que darán prioridad a todas las incidencias. Nos comprometemos por escrito a cumplir en los tiempos de respuesta que veis debajo y esto sin duda nos ayudará a mejorar los niveles de servicio con vosotros y a la vez con vuestros clientes.

***** NOTA IMPORTANTE:** Todo este protocolo afecta a las tarifas reembolsables. Las no reembolsables ya conocéis su funcionamiento y no admiten ningún cambio ni devolución.

COMPROMISO W2M PRO

1.- MODIFICACIONES SIN CAMBIOS DE TARIFA: para modificaciones de reservas que **no** impliquen cambios de tarifa nuestro compromiso de respuesta será de un máximo de **48 horas hábiles**.

2.- MODIFICACIONES CON CAMBIOS DE TARIFA: para modificaciones de reservas que impliquen cambios de tarifa nuestro compromiso de respuesta será de un máximo de **72 horas hábiles**. Este punto se refiere a cambios tipo: Modificaciones sobre cambios de nombres, fechas de estancia de los clientes, cambios de tipo de habitación o pensiones alimenticias...

3.- DUPLICIDADES

Para duplicidades de reservas detectadas en el mismo instante de reservar y recibir el localizador de la reserva. Se tramitará en línea para que le conste al establecimiento que ha sido un error, dando respuesta en un plazo máximo de **48 horas hábiles**. Si W2M PRO no recibe la notificación en el instante del error, pasado este plazo no se podrá garantizar con éxito la resolución del problema.

4.- PETICIONES ESPECIALES

Para peticiones especiales que no estén conformes en el cierre de la reserva no se podrá garantizar el tiempo de respuesta ya que normalmente los establecimientos no los pueden confirmar hasta la llegada de los clientes a recepción. Por ejemplo nº habitación concreto, habitaciones juntas, etc... W2M PRO se compromete a realizar las peticiones oportunas y dejarlas en la petición de la reserva pero será el establecimiento en último caso el que confirme estas solicitudes.

5.- CARGOS DIRECTOS AL CLIENTE

Cualquier reclamación de gastos cargados en destino indebidamente al cliente por el hotel y siempre y cuando este documentado con factura del establecimiento y especificado el servicio cargado, se realizara el abono de forma inmediata.

6.- CLIENTES EN DESTINO

Si un cliente en destino se encuentra con una incidencia que implica estar sin alojamiento confirmado, W2M PRO en **2 hrs hábiles desde la notificación de la incidencia** y en cualquier caso siempre después de la hora del check in buscará una alternativa de igual o mejor categoría al cliente sin que exista gasto para la agencia ni para el cliente.

Atentamente,

Departamento de Reservas W2M PRO

NUEVAS INCORPORACIONES A UNAV



Tarjeta Gold American Express

Consiga 20.000 puntos Membership Rewards

de regalo de bienvenida* para viajar más.

*Al realizar un gasto mínimo de 2.000€ en los 6 primeros meses y si pertenece a un programa de viajero frecuente, obtendrá 20.000 puntos MR que equivalen, por ejemplo, a un Vuelo Europeo.

Solicítela ahora



Sobre Mundiplan

MUNDIPLAN nace de la unión de cuatro grandes Empresas, llevadas por la motivación de presentar una atractiva oferta para la organización, gestión y ejecución del Programa de Turismo Social, promovido por la Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Este conjunto de Empresas, tanto a nivel global como cada una de ellas de forma independiente, aportan la solvencia, fortaleza y conocimiento suficiente para llevar a cabo con gran éxito este proyecto.

En ellas quedan representados los sectores de la aviación comercial, de la mano de IBERIA, el transporte por carretera de la mano de ALSA, la turoperación de la mano de GOWAIL, y la distribución de la mano de IAG7 VIAJES.

Nuestras oficinas



Madrid

Avenida de la Institución Libre de Enseñanza, 41,
3ª Planta, 28037 Madrid



Baleares

Camí vell de Bunyola, 43,
1ª Oficina 16 Edificio rotonda Asima, 07009
Palma de Mallorca, Illes Balears
Calle Capifort, 6. 2ª Local 8, 07714
POIMA Mahón, Illes Balears



Canarias

Avda. Marqués de Villanueva del Prado
Urb. Jardines de La Paz, CC. La Cúpula, locales
77-78,48
38400 - Puerto de la Cruz (Tenerife)



UNAV LEGAL & DEIUREM han diseñado este servicio para que nuestros socios reciban una respuesta ágil y profesional a los problemas cotidianos que pueden surgir a la hora de llevar a cabo las funciones correspondientes a su ámbito de gestión. Estamos en disposición de brindar la mejor defensa posible en caso de controversia y de llegar a la más adecuada y eficaz de las soluciones, proporcionando un servicio jurídico altamente cualificado y de gran calidad.

Aspiramos a superar sus expectativas y a convertirnos en su Departamento Jurídico de confianza. De hecho, la valoración obtenida por este servicio por parte de las agencias de viajes que han hecho uso del mismo, resulta altamente satisfactoria en base los resultados reflejados en los cuestionarios de calidad cumplimentados. UNAV LEGAL & DEIUREM disponen de un servicio jurídico que resolverá todas las cuestiones que le puedan surgir en relación con la problemática que afecta al día a día de las agencias de viajes.

¿Qué riesgos pueden encontrarse las agencias de viajes si no están protegidas?

- Desconocimiento de sus obligaciones legales, lo que les puede llevar a recibir:
 - Reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes.
 - Sanciones Administrativas - Demandas Judiciales
 - Falta de recursos para afrontarlas

¿Cómo puede ayudar UNAV ante esta problemática? ¿Qué servicios presta UNAV a sus asociados?

- Un ágil asesoramiento vía e-mail asociacion@unav.ws
 - Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes
 - Redacción de escritos básicos de contestación
 - Asesoramiento sobre contratos de Viajes Combinados
 - Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración.
 - Información y divulgación a través de la propia UNAV de disposiciones y normas.
 - Análisis de contratos con proveedores de servicios y aseguradoras.
- Servicio UNAV LEGAL & DEIUREM permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial

NUESTRO VALOR AÑADIDO: Especialización y experiencia

-SEGURO AVAL ANTE ADMINISTRACIÓN NUEVA LEY DE VIAJES COMBINADOS Y VINCULADOS (Insolvencia / Repatriación)

-SEGURO AVAL ANTE IATA (nuevo evita aval Bancario)

-CERTIFICACIÓN PCI/DSS (ante IATA)

-ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO Y PERSONALIZADO PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

Servicios de UNAV

- *Intervención en actuaciones administrativas y en todas sus instancias, en expedientes incoados por la Administración, relacionados con la actividad de Agencias de Viajes, redactando alegaciones y pliegos de descargo e interponiendo y formulando los recursos procedentes en vía administrativa.*
- *Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo para viabilizar posibles actuaciones ante la jurisdicción contencioso-administrativa derivadas del punto anterior.*
- *Representación de las Agencias de Viajes asociadas en los actos de pre conciliación administrativa ante la Dirección General de Turismo de la CAM en reclamaciones de usuarios.*
- *Reclamaciones, en trámite extrajudicial y en las condiciones establecidas, de aquellas cantidades adeudadas a la Agencia de Viajes asociada.*
- *Disponibilidad de acceso, a través de la Confederación a los datos del Registro de Anomalías Comerciales o de Morosos de nuestra actividad.*
- *Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo en aspectos derivados del punto anterior y sobre posibles contenciosos relacionados con la Agencia de Viajes.*
- *información y divulgación, vía Internet, fax o postal, de las disposiciones y normas que puedan afectar a nuestras Empresas miembros.*
- *Estudio de los contratos de seguro, en cuanto al alcance y adecuación de sus coberturas y condiciones, suscritos por nuestros asociados, con especial detenimiento en cuanto a los de Responsabilidad Civil.*
- *Información, coordinación y apoyo en expedientes de subvenciones oficiales y cooperación con la Administración.*
- *Análisis para asesoramiento laboral, fiscal y contable.*
- *Asesoramiento y apoyo en el Área Informática en cuanto a Redes, Sistemas, Aplicaciones, Conexiones y Equipos.*
- *Participación en Planes de Formación Continua para nuestros asociados, sin coste alguno para ellos.*

Celebra nuestro 41 aniversario, si tienes una Agencia de Viajes entre 1/2 empleados y necesitas Asesoría Jurídica, Fiscal o laboral ÚNETE A NOSOTROS con la Cuota Especial Aniversario: Primer año al 50%



ÚNETE A NOSOTROS



UNAV

C/ Rosario Pino, 8-1º B

Tf: 915796741

asociacion@unav.ws

www.unav.ws



EL MEJOR PROGRAMA
INFORMÁTICO DE GESTIÓN
COMERCIAL PARA AGENCIAS
DE VIAJES

Adaptado a la reforma del Régimen Especial de IVA e IGIC (REAV)

Suministro Inmediato de Información del IVA

Adaptado a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)



Facturación electrónica
Envío de documentación por email
Informes a clientes desde Internet



Solución integral al Suministro Inmediato de Información (SII), el nuevo sistema de gestión de IVA

Captura reservas de GDS

Captura datos de sistemas de reservas de proveedores

Exportación vuelos PRISM Xport Corporate

Conciliación automática liquidaciones de BSP a partir del fichero PDF



Generación ficheros de integración de tarjetas AMEX y Diners Club

Generación automática de la Contabilidad. Más de 50 enlaces contables



Sms

Envío de mensajes a móviles desde las aplicaciones Orbis

Reclama

Información de vuelos susceptibles de reclamación

Seguros

Venta de seguros integrada con las aplicaciones Orbis

www.pipeline.es

www.aavv.com

C/ Estatuto, 6 A bajo - 12004 CASTELLON
 Tlf.: (902) 10 19 44 - Fax: (902) 74 73 98 - castellon@pipeline.es
 Delegación en Madrid - C/Linares, 14 Locales 2-3 - 28025 MADRID
 Tlf.: (91) 542 28 88 - Fax: (91) 547 87 82 - madrid@pipeline.es