



En el centro el presidente de UNAV Carlos Garrido de la Cierva, a su izquierda José Luis Méndez vicepresidente de UNAV y a su derecha Marta Rosas Directora de TOURISM & LAW

Contenido:

Manifiesto UNAV **P. 1**

Convenio Colectivo **P. 3**

UNAV LEGAL Informa: Nuevas Garantías **P. 4**

ADVANTIO Case Study **p. 5**

Nota de turismo septiembre 2018 **P. 8**

Nuevas incorporaciones UNAV **P. 11**

Servicios Jurídicos para empresas **P. 13**

Servicios UNAV **P. 14**

UNAV SOLICITA A IATA LA DESPENALIZACIÓN DE OFICIO POR IMPAGOS

Agencias de Viajes piden a IATA no acudir a lo penal ante cualquier impago.

La Unión de Agencias de Viajes (UNAV) ha pedido a la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) que no inicien procedimientos penales ante cualquier caso de incumplimiento de pago por parte de las empresas de la Patronal.

Según ha apuntado el presidente de UNAV, Carlos Garrido, en una rueda de prensa, celebrada el pasado 5 de julio, esta práctica, "habitual en las aerolíneas, es injusta y desproporcional".

En el manifiesto publicado por UNAV, se expone que "la responsabilidad derivada de contrato en cuanto a la guarda y la

guarda y la pérdida de una cosa depositada debe regirse por lo dispuesto en el régimen de obligaciones del código civil y, en el caso de que el depositario pierda el objeto depositado sin ánimo delictivo será responsable de todos los daños y perjuicios causados".

En este sentido, Garrido ha destacado que desde Unión de Agencias se pedirá que recaiga "**todo el peso de la ley**" sobre el culpable en los casos en que quede acreditado el ánimo delictivo, así como esclarecer los hechos para apartarlo del sector.

MANIFIESTO UNAV presentado en rueda de prensa

Desde la Unión de Agencias de Viajes (UNAV) venimos observando que, de un tiempo a esta parte, se está dando de forma habitual una práctica que, sin dejar de ser legal, entendemos abusiva en nuestro sector de la actividad de agencia de viajes, dado que la entidad I.A.T.A. (Internacional Air Transport Association), ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de pago de las agencias de viaje, procede a ejercitar acciones penales directamente, sin valorar, en primer lugar, la existencia o no, de un elemento doloso (la voluntad deliberada de cometer un delito, imprescindible para que haya ilícito penal).

En este sentido, los supuestos en los que, por circunstancias mercantiles, no se pueda llevar a cabo la obligación contractual asumida con IATA sin dolo, no pueden constituir siempre una conducta penal reprochable, tanto más teniendo en cuenta que en España no existe la pena de prisión



por impago de deudas. De hecho, el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ratificado por nuestro país, se establece que *“nadie será encarcelado por el solo hecho de no poder cumplir una obligación contractual”*.

De esta manera, y desde aquí, entendemos, procedería **una despenalización de la acción de apropiación indebida**, cuando se derive de una relación contractual no dolosa y solicitamos al Gobierno de España, a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y en la persona de la Secretaria de Estado de Turismo, que se

inicien los trámites necesarios para proceder a este cambio normativo.

La responsabilidad derivada de contrato en cuanto a la guarda y la pérdida de una cosa depositada debe regirse por lo dispuesto en el régimen de las obligaciones del código civil, y en caso de que el depositario pierda la cosa depositada sin ánimo delictivo **será responsable de todos los daños y perjuicios causados**. Y, por supuesto, cuando quede acreditado el ánimo delictivo, desde UNAV pedimos que recaiga todo el peso de la Ley sobre el culpable y, en la medida de nuestras posibilidades, nos ofrecemos al esclarecimiento de los hechos, para apartar de este sector, **a quienes, por su mala praxis, puedan desprestigiar nuestro buen nombre**.

Como, además, tenemos constancia de que I.A.T.A. no procede de igual manera en muchos de los países en los que actúa, y siendo conscientes de que las iniciativas legislativas pueden tardar un tiempo, y que la situación actual que debe corregirse de forma inmediata, desde UNAV proponemos como alternativa la creación junto a IATA de algún tipo de mecanismo previo a fin de valorar - antes del inicio de cualquier acción judicial- la existencia de dolo, y por tanto, de reproche penal, o por el contrario su ausencia, y por tanto, merecedora de acciones meramente civiles.

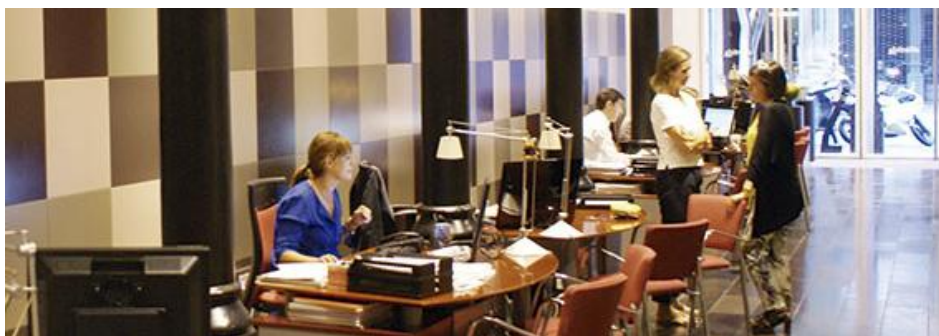
En este sentido, la propuesta de la UNAV, que será presentada a la Dirección de IATA España, vendría encaminada en constituir mecanismos conjuntos, tipo mesa de cooperación, mediación, o incluso arbitraje, anteriores al inicio de acciones legales, en las que, de forma conjunta, se analizase la conveniencia o no de utilizar la vía penal en cada caso.

Confiamos en que nuestras propuestas tengan la adecuada acogida en sus destinatarios. No obstante ello, para el caso de que no fuera así y continúe esta actual situación potencialmente calificable de abuso de posición dominante, o de abuso de derecho, desde UNAV se estudiará las acciones legales oportunas en defensa de los intereses de nuestras Agencias de Viajes asociadas.

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

El Supremo niega la representatividad de Fetave en la negociación del Convenio Colectivo



Los sindicatos, en contra de que se prorrogue un año más el acuerdo suscrito con CEAV, que estará vigente hasta el 31 de diciembre

El Tribunal Supremo ha desestimado la impugnación de la Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viajes Españolas (Fetave) que pedía la nulidad del Convenio Colectivo del Sector de Agencias de Viajes, vigente de 2016 a 2018, y que afecta a 5.610 empresas y a 39.322 trabajadores.

Así lo ha comunicado este miércoles la **Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)**, que el pasado día 3 de octubre recibió la Sentencia número 798/2018 del Tribunal Supremo tras el juicio celebrado en julio de este año.

En la sentencia, según la comunicación de CEAV, se acredita que Fetave no ostenta representatividad suficiente y utiliza asociaciones y empresas "amigas" no miembros de la Federación para intentar aumentar sus cifras.

Este "burdo intento", como lo califica CEAV, ha sido rechazado por el Tribunal Supremo al establecer en la Sentencia que Fetave no puede "olvidarse de las reglas de legitimación para la negociación de convenios colectivos, que supone un poder ex lege de actuar y afectar a las esferas jurídicas de otros".

La resolución del Supremo califica además de "conjeturas, valoraciones y juicios de valor" los motivos expuestos en su recurso, así como señalando que "no se ofrece el más mínimo argumento jurídico que permita cuestionar la Sentencia de la Audiencia Nacional del año 2017".

En aquella ocasión la Audiencia Nacional tampoco aceptó la pretensión de la Federación

de dar al Convenio carácter extraestatutario, al estar acreditado que CEAV ostenta suficiente representatividad para negociarlo en solitario, ya que ha acreditado representar a 3.000 agencias de viajes que dan empleo a 30.000 trabajadores.

La gerente de CEAV, Mercedes Tejero, critica que "durante estos años, Fetave ha creado una grave alarma social en el sector, que incluso el Ministerio Fiscal les ha recriminado, obedeciendo, sin duda, a su frustración al no ostentar, ni siquiera la representación exigible legalmente para formar parte de la negociación, que es de un 10% de las empresas y de los trabajadores del Sector o el 15% de los trabajadores del Sector".

No a la prórroga del convenio

Por otra parte, CEAV ha anunciado que los sindicatos van a denunciar este mes el actual Convenio Colectivo, vigente hasta el próximo 31 de diciembre, con el objetivo de evitar que se prorroguen un año más las condiciones recogidas en el actual acuerdo.

Desde CEAV avisan que "no se esperan cambios sustanciales porque el actual convenio ya es lo suficientemente completo en cuanto a formación y derechos sociales".

En palabras de Tejero "es peligroso e irresponsable modificar las condiciones laborales ahora porque pondría en peligro la contratación del sector y podría perjudicar a la buena marcha y la competitividad de las empresas y pymes del sector, cuyas previsiones para el 2019 ya son a la baja."

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



La Comunidad de Madrid aprueba la modificación del Decreto que regula Las Garantías a depositar por las Agencias de Viajes

El pasado 23 de octubre se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid la modificación del Decreto por el que se regula el ejercicio de la actividad de las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid.

Como hemos comentado en distintas ocasiones, esta modificación supone pasar de un sistema en el que **el importe de las garantías que debían depositar las agencias de viajes dependía del tipo de agencia que se tratara** (minorista, mayorista o mayorista-minorista) a un sistema en el que **lo que determina el importe es el volumen de negocios derivados por la venta de viajes combinados** (y en un futuro también de los viajes vinculados), que se ha situado en un 5%.

Desde **Unav** se han mantenido distintas **reuniones con la Dirección General de Turismo** para tratar de facilitar todo lo posible la adaptación de las agencias de viajes con domicilio social en la Comunidad de Madrid.

Lo cierto es, que no todas nuestras solicitudes para alcanzar este fin han sido escuchadas por la Administración, siendo uno de nuestros principales problemas el corto plazo que ha sido concedido en Madrid para llevar a cabo la adaptación (20 días hábiles desde la publicación) en comparación con otras Comunidades Autónomas que han podido contar con dos, tres y hasta 6 meses para afrontarlo.

No obstante lo anterior, la Administración si ha mostrado sensibilidad a este problema por lo que si bien **el plazo oficial para dicha adaptación finaliza el próximo día 22 de Noviembre**, la Dirección General de Turismo se ha comprometido a **estudiar aquellos casos concretos que en función de las necesidades de las agencias de viajes así lo requieran**.

De la misma forma podemos indicar que de momento, para el cálculo de la garantía solamente se tendrá en cuenta el volumen de negocios derivados por la venta de viajes



combinados, **sin incluir los viajes vinculados** cuya garantía ya se está exigiendo en algunas otras comunidades.

También se ha insistido por la Administración en la obligatoriedad de mantener vigente la póliza de responsabilidad civil en la Comunidad de Madrid que, aunque desde UNAV se trata de un seguro que sin duda recomendamos, tampoco es obligatorio en otras Comunidades Autónomas.

Por otro lado, hemos de destacar igualmente la gran labor desarrollada por las Corredurías y aseguradoras que en colaboración con las Asociaciones han sido capaces de desarrollar productos que puedan dar cobertura a las nuevas exigencias legales con el menor menoscabo posible para las agencias de viajes.

Finalmente, en **UNAV** hemos elaborado para nuestros asociados unas breves recomendaciones para llevar a cabo la adaptación a las nuevas garantías (que en función de las circunstancias pueden ser compartidas con otros agentes) en aras a facilitar tanto a las agencias como a la Administración esta labor de armonización y evitar posibles sanciones.

Desde **Unav Legal / Deiurem** seguimos a vuestra disposición para **acompañaros en el proceso de adecuación a las nuevas garantías** recogidas en el Decreto que regula la actividad de las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid.

EMPRESAS ADHERIDAS

ABREUONLINE
 ACTIVA MUTUA-ONTUR
 ADVANTIO
 AENA
 AIR FRANCE-KLM
 AMADEUS ESPAÑA
 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)



ADVANTIO
Contagious trust

CASE STUDY

PAGOS SEGUROS CON TARJETA EN EL SECTOR DE LOS VIAJES

La normativa PCI DSS es de obligado cumplimiento para las agencias de viajes online desde 2018. Sin embargo, la adopción de este estándar de seguridad no es tarea simple para la mayoría de agentes, ya que no son expertos en ciberseguridad. El portal PCI ZeroRisk de Advantio le permite cumplir con todos los requisitos en menos de 60 minutos.

+353 (0)1 5065556

www.advantio.com

info@advantio.com

En el mundo globalizado de hoy, nunca había sido tan fácil reservar unas vacaciones, un viaje de negocios o una escapada de fin de semana. Las agencias de viajes organizan viajes para sus clientes mediante aplicaciones online, y a menudo ofrecen incluso un canal de autoservicio online.

EL 38% DE LOS ATAQUES SE PRODUCEN EN EL SECTOR DE LOS VIAJES

Según un informe de Verizon, más del 38% de las violaciones de seguridad importantes se producen en el sector de los viajes y la hostelería.

Dado el elevado nivel de transacciones, es de suma importancia que estas se efectúen en un entorno de ciberseguridad, con el fin de mantener seguros los datos del agente de viajes y de la tarjeta de crédito del cliente.

IATA EXIGE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA PCI DSS

Para asegurar los pagos con tarjeta de crédito, a las agencias de viajes se les exige que cumplan la normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). De hecho, la International Air Transport Association (IATA), que gestiona una de las principales plataformas de servicios de pago del sector de los viajes, exige que todas las agencias que trabajan con ellos (alrededor de 65.000 en todo el mundo) cumplan la normativa PCI DSS.

El desafío:

La mayoría de agencias de viajes pequeñas y medianas pueden completar los requisitos de la normativa PCI DSS rellenando un cuestionario de autoevaluación (Self-Assessment Questionnaire / SAQ) y presentárselo a su proveedor de servicios de pago con tarjeta. Esto puede parecer sencillo, pero los agentes de viajes no son expertos en seguridad, lo que hace que el proceso de elegir el cuestionario de autoevaluación adecuado, rellenarlo y cumplir los requisitos de la normativa PCI les resulte complejo.

“*Nos esforzamos por satisfacer a nuestros clientes a lo largo de todo el proceso, desde la reserva y el pago hasta la calidad del alojamiento, pasando por las conexiones de sus vuelos, entre otras muchas gestiones. Esto incluye ofrecer la garantía a nuestros clientes de que los datos de su tarjeta de crédito se manejan de la manera más segura posible. Completar el proceso del cuestionario de autoevaluación resultó difícil, ya que nunca antes lo habíamos hecho. Necesitábamos un socio de confianza para lograr cumplir con los requisitos de la normativa PCI DSS.*”

– Marilú Pérez la Huerta, directora de Viajes Lintur.

Las agencias de viajes a menudo son miembros de asociaciones de viajes que representan sus intereses. Dichas asociaciones se han encargado de dar a conocer los beneficios que supone cumplir la normativa PCI, e incluso recomiendan a un socio de confianza que puede ayudar a los miembros a cumplir los estándares de seguridad de forma sencilla y asistida.

“*Queremos proporcionarles a nuestros miembros el mejor asesoramiento posible para que puedan brindarles un gran servicio a sus clientes. El cumplimiento de la normativa PCI DSS, exigido por la IATA, es parte de este asesoramiento. Sabíamos que adoptar este estándar de seguridad no iba a ser tarea fácil para la mayoría de agentes; están muy ocupados y no son expertos en ciberseguridad. Por eso quisimos ofrecerles una solución sencilla y fiable. [...]*”

– José Luis Méndez, de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV).



Nuestra solución:

La experiencia de Advantio en el sector de los viajes hizo posible adaptar nuestro producto - el portal PCI ZeroRisk - a las necesidades y desafíos de las agencias de viajes. La plataforma para la autoevaluación es fácil de usar y guía a los agentes a lo largo del proceso de forma sencilla e intuitiva. En la práctica, esto significa que un cuestionario de autoevaluación que consiste en 364 preguntas potenciales se adapta a cada agencia de viajes, y la tecnología del portal PCI ZeroRisk guiará al agente para que conteste únicamente a las preguntas que correspondan a su negocio. Además de identificar las preguntas adecuadas, la plataforma también rellena respuestas de antemano y el chat online proporciona al usuario asistencia en caso necesario.

“Seguía teniendo mis dudas acerca del tiempo que iba a necesitar para completar el proceso. Hay muchas herramientas que afirman ser sencillas de usar, pero aun así requieren mucho tiempo y aprendizaje. El portal PCI ZeroRisk cumplió realmente lo prometido, tardé cerca de una hora en cumplir los requisitos de la normativa.”

– Marilú Pérez la Huerta, directora de Viajes Lintur.

Varias asociaciones de viajes de distintos países recomendaron a sus miembros la solución ZeroRisk, lo que quiere decir que hay más agencias de viajes que pueden cumplir fácilmente la normativa PCI DSS y ofrecerles los servicios más seguros a sus clientes.

“[...] La herramienta ZeroRisk de Advantio y el equipo que hay detrás han sido un socio estupendo para este proyecto.”

– José Luis Méndez, de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV).



60 minutos
Tiempo medio para completar un SAQ

RÁPIDO



83 países
Brindamos nuestro apoyo a clientes de cuatro continentes

MULTILINGÜE



100% preciso
Identificación del SAQ para su tipo de negocio

FIABLE



+353 (0)1 5065556 | www.advantio.com

23 de octubre de 2018

La demanda turística hotelera aceleró significativamente su crecimiento en septiembre, al tiempo que aumentó la oferta

Los **viajeros** alojados en septiembre en los establecimientos hoteleros de la Ciudad fueron 860.483, de los que 362.717, el 42,2%, eran residentes en nuestro país y 497.766, el 57,8%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.747.634, de las que 604.455, el 34,6%, correspondieron a residentes en España y 1.143.179, el 65,4%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros se ha reducido en 0,6 puntos porcentuales respecto de hace un año, mientras que le de sus pernoctaciones lo ha hecho en 0,2.

En comparación **interanual** los viajeros han crecido un 5,0%, lo que supone una variación seis puntos superior a la de agosto, pero mientras los residentes en España se han elevado un 6,5%, los llegados de fuera lo han hecho un 4,0%. Las pernoctaciones han crecido un 3,0%, por tanto 7,6 puntos más que en agosto, correspondiendo un aumento del 3,6% al turismo nacional y otro del 2,6% al llegado del exterior de España. La variación interanual de las pernoctaciones se sitúa 3,4 puntos por encima del conjunto de España.

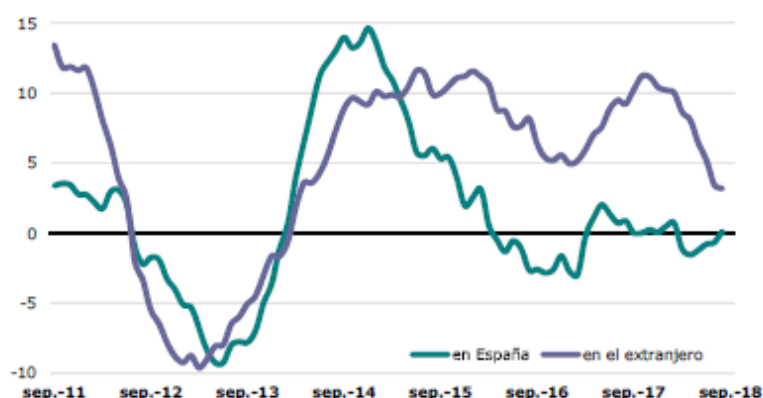
Turismo hotelero

	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
Ciudad de Madrid	860.483	5,0	1.747.634	3,0
Comunidad de Madrid	1.111.053	3,7	2.195.884	3,3
España	11.005.081	0,7	37.818.032	-0,4

Fuente: INE (EOH).

En términos acumulados de los últimos doce meses los viajeros han experimentado un ascenso del 2,6% respecto del año anterior, cinco décimas por encima del pasado mes, correspondiendo un ascenso del 2,3% a los turistas nacionales y otro del 2,8% a los de fuera de España. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 2,0% en ese mismo periodo, en este caso dos décimas más que en agosto, correspondiendo un crecimiento del 0,1% a las originadas en el interior de España y del 3,2% a las de fuera. Se acelera por tanto el crecimiento de la demanda turística en términos anualizados, manteniéndose la demanda exterior por encima de la interior, aunque reduciéndose la distancia.

Pernoctaciones según residencia
(% variación media anual)



Fuente: INE (EOH).

La **estancia media** se situó en 2,03 noches por viajero, siendo de 1,67 en el caso de los nacionales y de 2,30 en el de los extranjeros. El promedio general disminuye en 0,04 noches respecto de hace un año, correspondiendo un descenso de 0,05 a los residentes en España y otro de 0,03 a los no residentes.

Por lo que respecta al turismo residente, los mayores incrementos interanuales de las pernoctaciones corresponden a Melilla (origen poco significativo), Navarra y Ceuta (origen a su vez poco significativo). El mayor descenso proviene de País Vasco. De las cuatro comunidades más significativas, Madrid, Comunidad Valenciana y Cataluña registran ascensos, al contrario que Andalucía.

Turismo nacional

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	57.806	15,9	-1,9	97.631	16,2	-5,5
Aragón	10.021	2,8	5,9	16.067	2,7	-5,4
Asturias	12.593	3,5	10,9	21.142	3,5	9,4
Baleares	9.708	2,7	17,7	17.306	2,9	22,4
Canarias	15.004	4,1	17,7	30.011	5,0	19,8
Cantabria	7.163	2,0	5,5	11.894	2,0	6,1
Castilla y León	16.955	4,7	3,7	27.654	4,6	2,7
Castilla-La Mancha	11.726	3,2	18,0	16.913	2,8	6,2
Cataluña	48.788	13,5	5,9	82.970	13,7	7,4
Comunidad Valenciana	32.208	8,9	10,6	50.837	8,4	7,9
Extremadura	10.271	2,8	25,7	16.695	2,8	30,1
Galicia	19.143	5,3	4,9	33.087	5,5	3,2
Madrid	64.887	17,9	23,4	104.869	17,3	12,8
Murcia	11.058	3,0	9,4	17.521	2,9	7,7
Navarra	7.970	2,2	45,6	13.572	2,2	64,0
País Vasco	20.284	5,6	-35,3	35.002	5,8	-34,7
Rioja (La)	4.075	1,1	-1,6	6.247	1,0	-10,7
Ceuta	1.539	0,4	46,9	2.884	0,5	36,8
Melilla	1.517	0,4	155,8	2.153	0,4	75,9
Total	362.716	100,0	6,5	604.455	100,0	3,6

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, del grupo de países con mayor volumen de pernoctaciones los que más las incrementan respecto de septiembre del pasado año son Japón y China, En sentido contrario se sitúan Francia y Rusia. Son también significativos los incrementos de las pernoctaciones desde resto de América y del mundo.

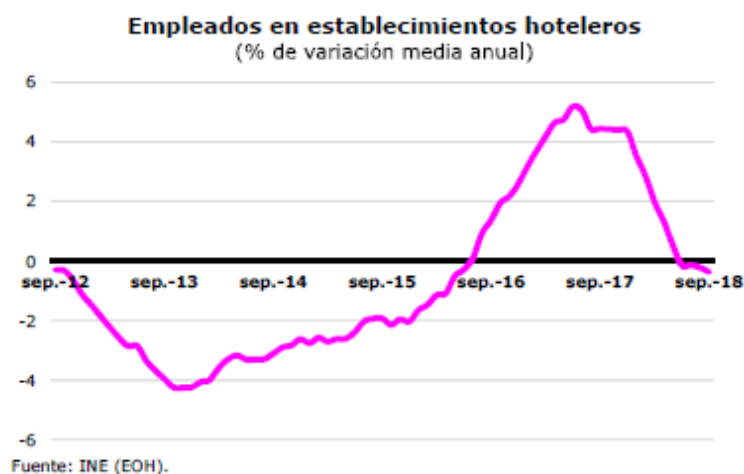
Turismo extranjero

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	64.206	12,9	2,0	144.109	12,6	-5,3
Italia	31.802	6,4	3,4	71.072	6,2	3,3
Reino Unido	35.343	7,1	-2,1	79.894	7,0	-0,7
Francia	28.373	5,7	6,3	55.796	4,9	-10,9
Alemania	23.928	4,8	-3,7	53.450	4,7	-6,3
Argentina	21.460	4,3	-14,7	53.789	4,7	-9,1
México	19.409	3,9	13,7	44.854	3,9	15,0
Portugal	17.388	3,5	-5,1	32.506	2,8	-1,0
Brasil	11.661	2,3	3,5	31.809	2,8	13,7
China	15.557	3,1	17,8	31.758	2,8	17,3
Países Bajos	9.330	1,9	-15,0	23.309	2,0	-9,2
Japón	13.175	2,6	31,7	26.220	2,3	24,0
Rusia	6.748	1,4	-20,1	17.372	1,5	-9,5
Bélgica	7.638	1,5	-8,6	17.304	1,5	-5,6
Suiza*	6.932	1,4	15,9	13.573	1,2	-3,8
Resto de Europa	51.160	10,3	1,7	118.054	10,3	-3,4
Resto de América	65.208	13,1	8,8	158.584	13,9	15,1
África	7.953	1,6	8,3	29.612	2,6	4,0
Resto del mundo	60.497	12,2	19,2	140.112	12,3	16,8
Total	497.768	100,0	4,0	1.143.177	100,0	2,6

Fuente: INE (EOP). *Incluye Liechtenstein. Países ordenados según volumen de pernoctaciones en 2017.

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en septiembre eran 791, lo que supone siete más que hace un año. Por su parte, las plazas disponibles aumentan un 3,1%, hasta 86.319. El grado de ocupación por plazas se situó en el 67,0%, igual que en septiembre del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 82,9%, tan solo 0,1 puntos por encima de hace un año.

Los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad ascendían a 11.632, un 1,2% más que hace un año, variación por tanto 2,2 puntos mayor que la de agosto. En términos medios anuales, la variación interanual se sitúa en el -0,4%, dos décimas más negativa que la de un mes antes, lo que refuerza la tendencia descendente de su ritmo de crecimiento, en negativo por cuarto mes consecutivo.



4

NUEVAS INCORPORACIONES A UNAV



Crucemar Cruceros es una agencia de viajes mayorista / minorista española independiente especializada en la comercialización de viajes en cruceros. Inició su actividad hace más de 19 años, aunque sus fundadores cuentan con más de treinta años de experiencia en este sector, ya que anteriormente habían desarrollado sus actividades laborales y profesionales en compañías navieras y operadores de cruceros de primer nivel.

En la actualidad **Crucemar Cruceros** estamos especializándonos en compañías de cruceros que ofrecen, dentro de su sector, los servicios y prestaciones de mayor nivel, como son **Royal Caribbean** y **Norwegian Cruise Line**. Además de los "**Cruceros Premium**", que son cruceros de mayor categoría comparados con los cruceros más populares, para pasajeros más exigentes en cuanto a servicios, prestaciones, gastronomía y entretenimiento a bordo.



Acerca de Air France-KLM

Air France-KLM es uno de los principales actores en la industria del transporte aéreo. El Grupo es líder en términos de tráfico internacional desde Europa y ofrece una red de vuelos con 314 destinos en 116 países a través de sus marcas Air France, KLM Royal Dutch Airlines, Joon, Transavia y HOP! Air France. Con una flota de 537 aviones en operación y 98,7 millones de pasajeros transportados en 2017, Air France-KLM opera hasta 2.300 vuelos diarios, principalmente desde sus aeropuertos de conexión rápida ("hubs") de París-Charles de Gaulle y Ámsterdam-Schiphol.

Su programa de fidelidad Flying Blue es uno de los programas líderes en Europa y cuenta con más de 15 millones de afiliados.

Air France y KLM junto a sus socios Delta Air Lines y Alitalia constituyen la mayor "joint venture" transatlántica con más de 270 vuelos diarios. Ambas compañías son miembros de la alianza SkyTeam que reúne a 20 compañías aéreas, ofreciendo acceso a una red mundial de más de 16.600 vuelos diarios hacia 1.070 destinos en 177 países.

El grupo en España

El Grupo Air France-KLM, junto con su filial Joon, su "low cost" Transavia y su socios Air Europa y Delta Air Lines, ofrece esta temporada de invierno más de 1000 vuelos desde y hacia 14 aeropuertos españoles.

El grupo Air France-KLM y la Responsabilidad Social Corporativa.

Presente en todo el mundo, el Grupo Air France-KLM une a las personas, las economías y las culturas. El Grupo asume sus responsabilidades y

actúa para conciliar crecimiento, protección del medioambiente, progreso social y desarrollo de los territorios en los que opera. Su estrategia de RSC se apoya en cuatro ejes: medioambiente, experiencia del cliente, experiencia del empleado y desarrollo local.

Existen muchísimas iniciativas relacionadas con estos cuatro ejes, que están detalladas en el informe anual de RSC del Grupo (<http://csrreport2017.airfranceklm.com/>).

Air France-KLM desarrolla distintas iniciativas relativas al medioambiente, como la renovación de la flota, la reducción del peso de lo que se embarca, el eco-pilotaje, un programa de compensación de dióxido de carbono o el desarrollo de combustibles alternativos sostenibles. El objetivo de Air France-KLM es lograr reducir un 20% sus emisiones de CO2 en 2020 en comparación con 2011. Actualmente el Grupo ha logrado alcanzar el 18%.

KLM fue la primera compañía aérea que operó vuelos con biocombustible, se sirve catering responsable a bordo de los vuelos del Grupo, y se dispone de un programa de reciclado de residuos y otro de cliente corporativo que permite a los viajeros de empresa realizar una parte de sus viajes con vuelos alimentados con biocombustible o compensar las emisiones de CO2 de sus viajes.

En España este año KLM lanzó la campaña "Un billete, un árbol", que ha contribuido a la reforestación de distintas áreas de este país con la donación de más de 15.000 árboles. Además, la estrategia de política medioambiental y de responsabilidad de empresa de Air France-KLM, ha hecho que el grupo esté durante 14 años consecutivos en el podio de las compañías aéreas líderes del Dow Jones Sustainability Index, 12 de ellos ocupando el primer puesto.





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.
 - Análisis inicial en cuestiones derivadas del día a día: Contratos de arrendamiento, licencias etc.
 - 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





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



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