



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

Unidad de Gestión de Servicios Externos

Teléfono: 941 299 116/292

serviciosexternos@unirioja.es

**INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA**

Gerencia

**Servicio de Organización Administrativa
Unidad de Gestión de Servicios Externos**

ÍNDICE

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
1.1. Información previa	4
1.2. Formalización del servicio	5
1.2.1 Miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnos)	5
1.2.2. Otros usuarios	5
1.2.3. Documentación acreditativa de la reserva y títulos de viaje y alojamiento	5
1.3. Exclusividad	6
1.4. Otros aspectos.....	6
2. HOTELES EN LOGROÑO Y LA RIOJA	6
3. HOTELES EN ESPAÑA Y EXTRANJERO	7
4. RESERVA DE BILLETES Y AUTOBUSES	8
5. RESERVA DE BILLETES DE TREN	8
6. RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN	9
7. RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN A TRAVÉS DE LAS DENOMINADAS COMPAÑÍAS "LOW COST"	9
8. RESERVAS DE BILLETES DE BARCO	11
9. ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR	11
10. ALQUILER DE VEHÍCULOS CON CONDUCTOR	12
11. ALQUILER DE AUTOBUSES	13
12. RESERVA DE TAXIS	13
13. GESTIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE CONGRESOS, EVENTOS, SEMINARIOS, FOROS, ETC.....	13
14. GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS, EVENTOS, SEMINARIOS, FOROS, ETC... ..	14
15. SEGUROS DE VIAJES	14
16. FACTURACIÓN DEL SERVICIO	14
16.1 Recepción de facturas	14
16.2 Tramitación y conformación de facturas.....	15
16.3 Abono de facturas.....	16
17. USO DEL SERVICIO A TÍTULO PRIVADO	16
18. DESCUENTOS POR ANTELACIÓN EN LAS RESERVAS	17
19. CARGOS POR SERVICIO CONTRATADO	17
20. GESTIÓN DE AUTO RESERVAS.....	17
21. GESTIÓN DE RESERVAS A TRAVÉS APP	18



22.	INFORMACIÓN A TRAVÉS DE APP	19
23.	GESTIÓN DEL CONTRATO	19
22.1	Gestión por parte de la Universidad de La Rioja.....	19
22.2	Gestión por parte de la agencia de viajes	19

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nautalia (en adelante la agencia de viajes) prestará todas aquellas funciones propias (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, envío de billetes al usuario, modificaciones, anulaciones, alquiler de vehículos, etc.) con aplicación, en cada momento, de las tarifas más ventajosas posibles.

El servicio prestado también comprenderá la tramitación de reservas y cuantas gestiones relacionadas con el servicio le encargue la Universidad de La Rioja, a través del/los responsable/es designado/s a tal efecto, para la realización de pruebas selectivas, congresos o cualquier otra actividad programada por la Universidad de La Rioja.

La Universidad de La Rioja podrá solicitar a la agencia de viajes los servicios de autobuses que precise, tanto para servicios dentro del casco urbano de Logroño y proximidades, como para servicios dentro y fuera de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Así mismo, la Universidad de La Rioja podrá demandar a la agencia de viajes la colaboración en la organización de congresos o seminarios.

Los usuarios de los servicios serán aquellas personas que tengan una vinculación contractual directa con la Universidad de La Rioja, de manera laboral o funcional, o aquellas personas que no teniéndola y, en el ejercicio de sus labores profesionales, el servicio prestado vaya a cargo de la Universidad de La Rioja.

Los servicios a prestar serán los siguientes:

- Reserva y confirmación de alojamiento.
- Reserva y confirmación de billetes de autobús.
- Reserva y confirmación de billetes de tren.
- Reserva y confirmación de billetes de avión.
- Reserva y confirmación de billetes aéreos low cost.
- Reserva y confirmación de billetes de barco.
- Alquiler de vehículos (con y sin conductor).
- Alquiler de autobuses.
- Reserva y confirmación de taxis.
- Gestión y asesoramiento para la realización y organización de congresos, eventos, seminarios, foros, etc.
- Otros servicios que se demanden, dentro del ámbito del contrato, y que sean autorizados, previamente, por la Gerencia de la Universidad de La Rioja.

1.1. Información previa

La agencia de viajes facilitará a los usuarios de los servicios, por escrito y en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud, cualquier tipo de información previa que soliciten relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

1.2. Formalización del servicio

1.2.1 Miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnos)

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes directamente por cada comisionado de la Universidad de La Rioja mediante el envío escaneado del formulario de "[autorización de comisión de servicio](#)", debidamente diligenciado, a la siguiente dirección de correo electrónico:

viajes@unirioja.es

La agencia de viajes prestará el servicio demandado por el usuario una vez que se haya autorizado la comisión de servicio y la comisión de gasto (todo ello dentro del mismo impreso), tal como indica el artículo 4 del "Reglamento regulador de las indemnizaciones por razón de servicio" de los presupuestos anuales de la Universidad de La Rioja.

1.2.2. Otros usuarios

Para las personas no sujetas a relación contractual o funcional con la Universidad de La Rioja (denominados "externos"), únicamente será necesario el envío, por parte del empleado público que se haga responsable del gasto, de los servicios demandados o de la reserva de los mismos, de un correo electrónico o documento adjunto (pdf, Word, etc.), en el que se indiquen los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Número del DNI o pasaporte.
- Teléfono de contacto (en su caso).
- Correo electrónico (en su caso).
- Datos del servicio demandado (hotel, medio de transporte, fechas, horarios, etc.).
- Unidad de gasto a la que se imputarán los servicios contratados.

1.2.3. Documentación acreditativa de la reserva y títulos de viaje y alojamiento

Por parte de la agencia de viajes se deberá entregar la documentación del servicio a prestar al interesado con, al menos, 52 horas de antelación sobre el día previsto para el inicio de la prestación del servicio, si este hubiera sido pedido con, al menos, esa misma antelación.

En la documentación, además de los billetes, bonos, reservas u otra documentación relativa al lugar de destino, la agencia de viajes deberá incluir las direcciones y teléfonos de contacto para resolver las incidencias que pudieran surgir en relación con el transporte y alojamiento, especificando que los interesados no deberán abonar importe alguno, así como si la llamada es gratuita o no. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

1.3. Exclusividad

La Universidad de La Rioja mantendrá una relación de preferencia, que no de exclusividad, con la agencia de viajes adjudicataria del contrato.

Para servicios por importe igual o superior a 3.000,00 €, el usuario deberá pedir obligatoriamente, al menos, tres presupuestos. Los presupuestos deberán ser enviados, por su parte, al/los responsable/es designado/s por la Universidad de La Rioja, para su constancia.

1.4. Otros aspectos

La coordinación y seguimiento se ejercerá por parte del responsable designado al efecto por parte de la Universidad de La Rioja para la gestión del contrato, perteneciente a la Unidad de Gestión de Servicios Externos del Servicio de Organización Administrativa.

Cualquier duda sobre la inclusión de ciertos servicios en el objeto del contrato, será tomada en consideración por el responsable designado al efecto, con carácter previo a la solicitud del servicio.

Cualquier servicio que haya sido solicitado a la agencia de viajes y que se considere que no es objeto de este contrato, no será abonado con cargo al mismo, siendo responsabilidad del solicitante del servicio su abono.

2. HOTELES EN LOGROÑO Y LA RIOJA

Como norma, las habitaciones a reservar serán individuales o dobles de uso individual. La Universidad de La Rioja no se hará cargo, en cualquiera de sus unidades de gasto, de la diferencia existente entre estas modalidades y la habitación doble.

La reserva de una habitación doble sólo se autorizará en el caso de que ambos ocupantes vayan a prestar servicios en la Universidad de La Rioja, en cualquiera de sus modalidades. Cualquier otra excepción deberá ser autorizada por la Gerencia de la Universidad de La Rioja o persona en quien delegue.

La agencia de viajes garantizará, en los alojamientos ofertados, los precios máximos para los 365 días del año. Igualmente deberá garantizar la existencia de plazas, durante los 365 días del año, en alguno de dichos establecimientos. Las plazas garantizadas serán, al menos, de un establecimiento hotelero por cada categoría ofertada.

Las reservas de alojamiento serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o PDI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

La relación de los alojamientos y su coste actual se encuentran reflejados en el siguiente enlace:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

3. HOTELES EN ESPAÑA Y EXTRANJERO

La agencia de viajes ofertará los servicios de una serie de hoteles en el resto de España y en el extranjero, cuyo precio se ajustará a lo indicado en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

Como norma, las habitaciones a reservar serán individuales o dobles de uso individual. La Universidad de La Rioja no se hará cargo, en cualquiera de sus unidades de gasto, de la diferencia existente entre estas modalidades y la habitación doble.

La reserva de una habitación doble sólo se autorizará en el caso de que ambos ocupantes vayan a prestar servicios por parte de la Universidad de La Rioja, en cualquiera de sus modalidades. Cualquier otra excepción deberá ser autorizada por la Gerencia de la Universidad de La Rioja o persona en quien delegue.

Las reservas de alojamiento serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionaria I, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

4. RESERVA DE BILLETES Y AUTOBUSES

La agencia de viajes deberá bloquear y emitir los billetes de autobús que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del billete será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios de billete, reembolsos, etc.

Las reservas de billetes serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

5. RESERVA DE BILLETES DE TREN

La agencia de viajes deberá bloquear y emitir los billetes de tren que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del billete será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios de billete, reembolsos, etc.

Las reservas de billetes serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.

- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

6. RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN

La agencia de viajes deberá bloquear y emitir los billetes de avión que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del billete será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios de billete, reembolsos, etc.

Las reservas de billetes serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

7. RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN A TRAVÉS DE LAS DENOMINADAS COMPAÑÍAS "LOW COST"

Se denomina compañías "low cost" a todas aquellas compañías aéreas cuya tramitación queda fuera del sistema de gestión de reservas de AMADEUS GLOBAL TRAVEL DISTRIBUTION.

La Universidad de La Rioja autorizará a la agencia de viajes para efectuar en su nombre la compra de billetes aéreos a las denominadas compañías "low cost".

La agencia de viajes actuará como intermediaria entre la Universidad de La Rioja y las compañías "low cost".

Serán las compañías "low cost" quienes informarán al usuario del servicio de la regulación y normativa que afecte a su viaje. Esta información deberá aparecer reflejada en la web de la compañía aérea. La agencia de viajes quedará eximida, en cualquier caso, de responsabilidad alguna si la

regulación y normativa que afecten a su viaje no vienen reflejadas en el billete, ya que los mismos son emitidos directamente por las compañías "low cost", que son las responsables de la información recibida y del servicio prestado.

Cualquier reserva realizada a través de una compañía "low cost" se convertirá en compra final, con el número de confirmación que se pone a disposición del usuario en el momento de culminar la compra. A partir de ese momento, se aplicarán todas las condiciones de la tarifa impuesta por la compañía aérea propietaria del billete de avión y por la que las agencias de viajes tienen la obligación de regirse, con independencia de su actuación como meros tramitadores de la reserva.

El precio final del billete será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios de billete, reembolsos, etc.

Finalizada la reserva se procederá al cobro, emisión y envío de la documentación, en caso de que esto último proceda.

Anteriormente, el usuario habrá dado su conformidad por escrito en relación a los nombres y apellidos de las personas que utilizarán el billete, fechas, vuelos, tarifas y condiciones del servicio.

El usuario del servicio debe tener en cuenta que **si algún dato no es correcto**, el nombre está erróneo o lo ha abreviado (Fco. por Francisco, Glez. por González...) o el número del DNI o pasaporte no es el correcto, **será responsabilidad única y exclusiva del usuario**, asumiendo éste todas las consecuencias que ello pudiera conllevar.

La reserva se efectuará a nombre del usuario y se facilitarán sus datos a la compañía, incluidos como su número de teléfono móvil y su dirección de correo electrónico.

A partir del momento de la emisión del billete, cualquier modificación de horario, ruta etc. será comunicada por la compañía al propio interesado **teniendo él mismo que ocuparse de la facturación de equipajes, obtención de la tarjeta de embarque, etc.**

Las condiciones generales y los aeropuertos más cercanos a La Rioja desde los cuales opera cada una de las compañías antes citadas se encuentran en el siguiente enlace:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

Las reservas de billetes serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita por correo electrónico el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcional, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.

- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

8. RESERVAS DE BILLETES DE BARCO

La agencia de viajes deberá bloquear y emitir los billetes de barco que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del billete será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios de billete, reembolsos, etc.

Las reservas de billetes serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

9. ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR

La agencia de viajes deberá reservar y alquilar los vehículos sin conductor que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El servicio de alquiler de vehículos sin conductor por parte de la agencia de viajes se realizará de la siguiente manera:

- Todos los alquileres de vehículos cuyo importe vaya a cargo de la Universidad de La Rioja, en cualquiera de sus diferentes unidades de gasto, se ofertarán por parte de la agencia de viajes, única y exclusivamente, con seguro a todo riesgo sin franquicia.
- Si el peticionario quisiera unas condiciones diferentes a las establecidas en el apartado anterior, deberá comunicarlo a la agencia de viajes, obligatoriamente, por escrito.
- La agencia de viajes le indicará las nuevas condiciones, también por escrito, esperando respuesta, por el mismo conducto, del peticionario.
- Una vez recibido el escrito con la aceptación de las nuevas condiciones, la agencia de viajes procederá a la prestación del servicio demandado.

Si el usuario demanda unas condiciones diferentes a las establecidas como estándar por la Universidad de La Rioja, será bajo su única y total responsabilidad. En tal caso, asumirá en exclusiva las consecuencias de las posibles incidencias que pudieran ocurrir durante la prestación del servicio, quedando la Universidad de La Rioja exonerada de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Las reservas de vehículos serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o POI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

10. ALQUILER DE VEHÍCULOS CON CONDUCTOR

La agencia de viajes deberá reservar y alquilar los vehículos con conductor que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del alquiler será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del alquiler: tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios, reembolsos, etc.

Las reservas de vehículos serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto remita, por correo electrónico, el documento de autorización de comisión de servicios escaneado o la comunicación de aceptación según proceda:

- Si el usuario tiene relación contractual directa, laboral o funcionarial, con la Universidad de La Rioja (PAS o PDI), la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario tiene relación académica directa con la Universidad de La Rioja (Alumno) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de la denominada "comisión de servicios" debidamente diligenciada.
- Si el usuario no tiene relación directa con la Universidad de La Rioja (externo) pero el gasto es con cargo a ésta, la conformidad se dará con el envío de un correo electrónico de aceptación por parte de la persona responsable de la unidad de gasto o persona en la que esta delegue para realizar la gestión.

11. ALQUILER DE AUTOBUSES

La agencia de viajes deberá presupuestar y alquilar los autobuses que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final del alquiler será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del alquiler: empresa, tipo de autobús, tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios, reembolsos, etc.

Las reservas serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto hayan dado el visto bueno, por escrito, al presupuesto aceptado.

12. RESERVA DE TAXIS

La agencia de viajes deberá reservar los taxis que le sean demandados por los usuarios del servicio.

El precio final de la reserva será el más ventajoso para la Universidad de La Rioja. En la propuesta para el usuario se indicarán, de manera detallada, todos los conceptos que integren el precio final del billete: empresa, tipo de taxi, tarifa aplicada, comisiones, gastos, tasas, cambios, reembolsos, etc.

Las reservas serán firmes cuando el usuario o el responsable de la unidad de gasto hayan dado el visto bueno, por escrito, al presupuesto aceptado.

En el caso de producirse llamadas no previstas debido a la urgencia en la prestación del servicio, la agencia deberá identificar a la persona que llama y la unidad de gasto a la que debe imputarse el servicio a prestar.

13. GESTIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE CONGRESOS, EVENTOS, SEMINARIOS, FOROS, ETC.

Las actividades para este ámbito comprenderán, entre otras, las siguientes: gestión de inscripciones, gestión de hoteles, gestión de restauración, gestión de actividades paralelas, gestión de páginas web, gestión del transporte, azafatas, gestión de acreditaciones, gestión de espacios, medios técnicos y audiovisuales, medios materiales, obsequios, imprenta, etc.

En todos los casos la agencia de viajes tendrá, como paso previo a la realización del presupuesto correspondiente, al menos una entrevista personal con el peticionario, donde ambas partes cierren los detalles de la actividad a realizar.

Una vez generado el presupuesto, debidamente desglosado, el usuario deberá, en el supuesto de estar conforme, aceptarlo, obligatoriamente, por escrito.

La agencia de viajes, una vez aceptado el presupuesto, deberá informar a la Universidad de La Rioja de los servicios contratados y su coste. La facturación que se genere por estos conceptos se gestionará de la misma manera que el resto de los servicios que forman parte del contrato.

14. GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS, EVENTOS, SEMINARIOS, FOROS, ETC.

La agencia de viajes gestionará la inscripción de los usuarios a congresos, eventos, seminarios, foros, etc., tanto en España como en el extranjero, siempre que se le solicite.

La gestión de la inscripción se realizará de la misma manera que cualquier otro servicio objeto de este contrato.

El usuario deberá facilitar a la agencia de viajes, por escrito, todos los datos relativos a la inscripción: titular, concepto, importe, número de cuenta, fechas de abono, moneda, etc.

La agencia de viajes procederá a realizar el abono de la inscripción a nombre del usuario que vaya a asistir. Una vez formalizada, la agencia enviará al usuario toda la documentación relativa a la inscripción, a fin de que esta le sirva como justificante ante el organizador.

La agencia de viajes, una vez aceptado el presupuesto, deberá informar a la Universidad de La Rioja de los servicios contratados y su coste. La facturación que se genere por estos conceptos se gestionará de la misma manera que el resto de los servicios contenidos en este pliego.

15. SEGUROS DE VIAJES

La agencia de viajes pone a disposición de los usuarios del servicio un seguro con las coberturas que se detallan en el documento que se pueden encontrar en la siguiente dirección:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

16. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

16.1 Recepción de facturas

La agencia de viajes facturará semanalmente y de manera individual cada uno de los servicios contratados a nombre de las diferentes unidades de gasto que los hayan solicitado.

En ningún caso se admitirán por parte de la Universidad de La Rioja facturas que contengan gastos distintos del alojamiento y desayuno y, especialmente, los denominados "suplidos" (bebidas, llamadas telefónicas, etc.). De producirse este tipo de gastos, deberán ser abonados directamente por el usuario del servicio antes de abandonar el hotel.

Sí se abonarán los gastos derivados del parking del hotel, siempre y cuando este servicio haya sido previamente solicitado a la hora de hacer la petición a la agencia de viajes.

Así mismo, las facturas deberán especificar de forma clara y detallada y para cada uno de los servicios, los siguientes apartados:

- Medio/s de transporte utilizado/s.
- Servicio/s que se factura/n.
- Número de billete/s.
- Fechas de desplazamiento.
- Días de estancia en cada hotel (en su caso)
- Nombre del usuario/s de cada uno de los servicios solicitados.
- Precios base aplicados
- Comisiones aplicadas
- Descuentos aplicados (en su caso)
- Tasas e impuestos.
- Copia de la hoja correspondiente a la "Autorización de comisión de servicio", debidamente diligenciada por la unidad administrativa correspondiente, o copia del correo electrónico en el caso de personal externo.

La agencia de viajes remitirá todas las facturas al responsable de la gestión del contrato por parte de la Universidad de La Rioja. La dirección de facturación será:

Universidad de La Rioja
Avda. de la Paz, 93 26006 - Logroño
CIF: Q2618002F

Existirá un campo en el cuerpo de la factura en el que se indicará la unidad de gasto a la que debe imputarse la factura y que deberá ser facilitado por el usuario en el momento de la contratación del servicio.

Las facturas se enviarán, vía correo electrónico, a la siguiente dirección:

serviciosexternos@unirioja.es

En ningún caso la agencia de viajes remitirá las facturas, directamente, a petionario de los servicios.

16.2 Tramitación y conformación de facturas

La tramitación de las facturas, como procedimiento interno de la Universidad de La Rioja, se realizará de la siguiente manera:

- La factura será remitida, tras ser verificada por parte del responsable de la gestión del contrato, a la persona responsable de la unidad de gasto que se hará cargo del importe de la misma.
- El responsable de la unidad de gasto tendrá un plazo de siete días hábiles, desde la recepción de la factura, para realizar las comprobaciones oportunas antes de proceder a la tramitación de la misma.
- El responsable de la unidad de gasto dará el correspondiente visto bueno a la factura, si procede, firmando todas las hojas que la componen.

- Se adjuntará, en el caso de que sea necesario, la correspondiente hoja de "Imputación de gastos a proyectos de investigación".

Una vez que la factura esté debidamente conformada por el responsable de la unidad de gasto correspondiente, ésta se remitirá al Servicio de Organización Administrativa, indicando la referencia "Servicios Externos".

Tras recibirla y verificarla, desde el Servicio de Organización Administrativa, se tramitará al Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio, al Servicio de Relaciones Institucionales y Comunicación o al Servicio de Gestión de la Investigación, según proceda.

Aquellas facturas que vayan a imputarse a proyectos de investigación, "Ayudas para bolsas de viajes" o "Actividades Culturales", y una vez tramitadas por los Servicios competentes, serán enviadas por estos al Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio, desde donde se tramitarán al Servicio de Gestión Financiera y Presupuestos.

En ningún caso, la unidad de gasto correspondiente tramitará directamente las facturas a los Servicios antes mencionados, ya que estas deberán llevar una codificación previa del Servicio de Organización Administrativa.

Si la factura no cumpliera lo especificado o faltara alguno de los datos o documentos indicados anteriormente, será devuelta por el responsable de la gestión del contrato, dentro del Servicio de Organización Administrativa, a la unidad administrativa que la ha tramitado, para su subsanación.

16.3 Abono de facturas

Una vez prestada la ejecución del servicio contratado y emitida la factura, de conformidad con las prestaciones ejecutadas y a los precios contratados, la Universidad deberá proceder al pago de la factura en el plazo de treinta días (30) siguientes a la fecha del acta de conformidad o recepción, con independencia de la fecha de la factura. En todo caso el pago deberá realizarse en el plazo de sesenta días (60) desde la comunicación de la finalización de la prestación, siempre que la misma haya sido de conformidad.

17. USO DEL SERVICIO A TÍTULO PRIVADO

La agencia de viajes ofertará, sin compromiso ni obligación alguna para la Universidad de La Rioja, la prestación de servicios al personal que compone la comunidad universitaria, a título privado, para su uso y el de sus familiares, siempre que esto no impida o afecte negativamente al adecuado funcionamiento de las operaciones relacionadas con los viajes oficiales de la Universidad de La Rioja.

Por la prestación de estos servicios no podrá, en ningún caso, facturar a la Universidad de La Rioja.

La agencia de viajes publicará periódicamente en su página web catálogos y folletos relativos a hoteles y apartamentos en condiciones ventajosas de precio-calidad, tanto en el ámbito nacional como en el extranjero, para el personal al servicio de la Universidad de La Rioja y para los períodos de vacaciones estivales, fines de semana, puentes, fiestas locales y autonómicas, Navidad y Semana

Santa. Dicha información incluirá, también, ofertas y descuentos en viajes organizados para circuitos turísticos y culturales.

Cualquier información adicional que un usuario demande sobre la genérica publicada, deberá tratarse a título particular con el mismo.

El enlace donde se pueden encontrar las ofertas a título particular es el siguiente:

<http://nautaliaviajes.com/colectivos/unirioja>

Cuando la agencia de viajes publique nueva información comercial o actualice la existente, deberá comunicarlo al responsable de la gestión del contrato dentro del Servicio de Organización Administrativa de la Universidad de La Rioja.

18. DESCUENTOS POR ANTELACIÓN EN LAS RESERVAS

La agencia de viajes, realizará unos descuentos, en tarifas bussines/preferente y turística/única tarifa, que variarán en función del servicio contratado y la antelación con la que se contrate.

Los porcentajes de descuento se pueden encontrar en la siguiente dirección:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

19. CARGOS POR SERVICIO CONTRATADO

La agencia de viajes, realizará unos cargos de gestión o “service fee”, que se incluirán en la factura correspondiente, y que dependerán del servicio contratado.

Los importes de estos cargos se pueden encontrar en la siguiente dirección:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

20. GESTIÓN DE AUTO RESERVAS

La agencia de viajes pone a disposición de la Universidad de La Rioja una herramienta de autorreserva de servicios.

La mencionada herramienta, denominada **AeTM (Amadeus e Travel Management)**, permite al usuario realizar las siguientes operaciones:

- Gestión de usuarios.
- Reserva de hoteles.
- Reservas de billetes aéreos (líneas regulares).
- Consulta de billetes aéreos (low cost).
- Reserva de coches de alquiler.

- Otros servicios que se puedan implementar a lo largo del tiempo de contrato.

El usuario podrá hacer la reserva de los servicios que necesite, de la que se recibirá una notificación y no un acuse de recibo. No obstante, será necesario establecer la confirmación con la agencia de los términos de la reserva efectuada, con arreglo al procedimiento establecido y recogido en las presentes instrucciones.

En ningún caso este procedimiento implica la eliminación de enviar a la agencia de viajes el correo electrónico (para personal externo) o la comisión de servicios para confirmar los servicios demandados.

Toda reserva que no haya sido confirmada en los términos antes mencionados, expirará a las 48 horas de ser efectuada.

El enlace a la mencionada aplicación se puede encontrar en la siguiente dirección:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

21. GESTIÓN DE RESERVAS A TRAVÉS APP

La agencia de viajes pone a disposición de la Universidad de La Rioja una herramienta de autorreserva de servicios en formato APP.

La mencionada herramienta, denominada **AeTM mobile (Amadeus e Travel Management Mobile)**, permite al usuario corporativo y dado de alta en la herramienta AeTM realizar las siguientes operaciones:

- Gestión de “mis viajes”.
- Visualización del flujo de aprobación de solicitudes.
- Reserva de hoteles.
- Reservas de billetes aéreos (líneas regulares y low cost).

El usuario podrá hacer la reserva de los servicios que necesite, de la que se recibirá una notificación y no un acuse de recibo. No obstante, será necesario establecer la confirmación con la agencia de los términos de la reserva efectuada, con arreglo al procedimiento establecido y recogido en las presentes instrucciones.

En ningún caso este procedimiento implica la eliminación de enviar a la agencia de viajes el correo electrónico (para personal externo) o la comisión de servicios para confirmar los servicios demandados.

Está disponible para entornos IOS y ANDROID.

Toda reserva que no haya sido confirmada en los términos antes mencionados, expirará a las 48 horas de ser efectuada.

Se puede descargar a través de Apple Store o Google Play.

22. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE APP

La agencia de viajes pone a disposición de la Universidad de La Rioja una herramienta de información al viajero en formato APP.

La mencionada herramienta, denominada **Diners On the Way (DOW)**, permite al usuario corporativo y dado de alta en la herramienta realizar las siguientes operaciones, entre otras:

- Obtener información sobre mi viaje.
- Visualización de coberturas de seguro.
- Información sobre políticas de viajes
- Datos turísticos de interés.
- Datos sanitarios de interés.
- Datos de seguridad.
- Datos sobre restaurantes.

Está disponible para entornos IOS y ANDROID.

Se puede descargar a través de Apple Store o Google Play.

23. GESTIÓN DEL CONTRATO

22.1 Gestión por parte de la Universidad de La Rioja

La Universidad de La Rioja ha designado como persona responsable de la gestión del contrato a D. Félix Francisco Iglesias del Valle (extensión 9116). Como apoyo administrativo al contrato ejercerá Dña. Natalia Linares Hernando (extensión 9697).

También existe una dirección exclusiva de correo electrónico con la que establecer contacto directo con el responsable:

serviciosexternos@unirioja.es

En el siguiente enlace de la página Web de la Universidad de La Rioja, se publicarán estas instrucciones y cualquier otra información relativa al contrato que sea de interés para los usuarios del mismo.

http://www.unirioja.es/servicios/soa/contratos_externos.shtml

22.2 Gestión por parte de la agencia de viajes

El servicio se prestará, por parte de la agencia de viajes, de forma regular y continuada de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 08:30 y las 19:00 horas.



La persona de contacto, número de teléfono y correo electrónico son:

- Patricia Álvarez

Tfno: 941 10 20 43

Fax: 941 10 41 74

viajes@unirioja.es

Así mismo, existirá un servicio de asistencia 24 horas 365 días para gestión de emergencias, en el número de teléfono que también se publicará en el enlace antes mencionado. Este servicio se prestará tanto para incidencias nacionales como internacionales.

Nacional e Internacional: 911 10 83 70