

CEAV NEWS

# MUNDO IMEDITO

A person is silhouetted against a bright sunset over a body of water. The person's hands are raised, framing the sun in a heart shape. The sun is low on the horizon, and its light reflects on the water. Several sailboats are visible in the distance. The overall mood is peaceful and romantic.

VIAJAMOS JUNTOS  
HACIA EL AMANECER

# SALUDO DEL PRESIDENTE DE CEAV



Queridos compañeros agentes de viajes,

Es para mí un grandísimo honor poder daros la bienvenida a este primer número digital de la revista Mundo Inédito y anunciaros que para esta prestigiosa publicación que recoge la actualidad del mundo de las agencias de viajes y de sus asociaciones, hemos decidido cambiar el formato tradicional de papel a digital, como una apuesta por un nuevo formato mucho más moderno, interactivo y dinámico, coherente con el compromiso que nuestro sector tiene con la sostenibilidad y con el medio ambiente.

Estamos atravesando el momento más complicado de nuestro sector como consecuencia de las limitaciones a la movilidad derivadas de la crisis sanitaria mundial sin precedentes que ha sido el COVID-19, confiamos que las consecuencias personales y familiares sean las menores posibles y podamos salir pronto de esta pesadilla que esta suponiendo para todos nosotros, para nuestras familias y para todas empresas del sector turístico.

Las agencias de viajes hemos dado una lección al mercado de nuestra capacidad de reacción y de respuesta ante los problemas de nuestros clientes, en la gestión de las repatriaciones y reagrupaciones familiares y en todo lo relacionado con la gestión de esta difícil situación, todo esto ha derivado en un enorme sentimiento de unidad y solidaridad de nuestro sector y sin duda se ha puesto en valor de nuestro papel en la distribución de viajes frente a la venta directa, y confío que los viajeros en el futuro lo tengan en cuenta y nos escojan para gestionar sus viajes.

Desde CEAV, en nuestro afán de ayudar a las agencias de viajes españolas, estamos trabajando para apoyar y asesorar a la red y seguimos en contacto permanente con el Gobierno al que le hemos podido transmitir la extrema gravedad del momento, y le hemos solicitado medidas excepcionales que nos ayuden a superar esta complicada situación.

Al mismo tiempo, nuestro equipo está trabajando en algunos aspectos legales importantes que depuren las indeterminaciones de la nueva ley de viajes combinados, y acoten las garantías de nuestros negocios estrictamente a nuestra responsabilidad en la cadena de valor y no nos hagan responder de las responsabilidades de otros actores ajenas a nuestro desempeño. Se han aprobado los bonos para las agencias, pero necesitamos seguir trabajando en nuevas consideraciones a nuestro sector.

También estamos trabajando para que nuestra red de agencias esté bien informada y sepa cómo debe proceder en cada momento, y tratando que la comunicación que se está publicando por parte de la administración sea coherente y veraz, evitando la confusión y que se creen situaciones injustas para nuestras empresas.

Me gustaría transmitir un mensaje de optimismo para nuestro sector. Hemos sabido superar en el pasado otras situaciones muy complicadas y hemos logrado gestionarlas siempre con una gran capacidad de reacción, gracias a la excelencia de nuestros profesionales y gran entusiasmo por esta profesión. Estoy convencido que este ciclo va a pasar pronto y vamos a poder restablecer nuestra actividad saliendo fortalecidos como canal, con el coraje e intensidad con el que siempre lo hemos hecho, y que nos ha permitido ser un sector sólido y tenemos que seguir siéndolo.

Por todo ello, hoy más que nunca me gustaría hacer un llamamiento a la unidad en el sector y a la participación de nuestros profesionales en las asociaciones que formamos CEAV, porque estoy convencido que solo juntos lograremos tener un sector cada vez mejor y más respetado por todos. Al margen de esta crisis y pensando ya en el día después, todas las empresas dedicadas al turismo y en especial las agencias de viajes, tenemos la obligación de sensibilizarnos con los objetivos de desarrollo sostenibles incluidos en la agenda 2030, diseñada por Naciones Unidas y que tiene el objetivo de construir un mundo mejor, más justo, donde los maravillosos destinos que hoy tenemos lo sigan siendo a lo largo de muchas otras generaciones.

En este primer número en el que tengo el honor de participar como nuevo presidente de la confederación, no quisiera dejar la oportunidad de mostrar mi agradecimiento al presidente fundador Rafael Gallego, por haber sido capaz junto con algunas otras personas relevantes de nuestro sector de poner en marcha este gran proyecto común y llevar a cabo iniciativas como esta de Mundo Inédito. Mi agradecimiento igualmente al consejo directivo que siempre me acompaña en las decisiones y vela por los intereses de las AA VV y las asociaciones, y no podía faltar mi felicitación tampoco al equipo de CEAV que lidera Mercedes Tejero por el gran esfuerzo que me consta que han realizado para hacer realidad este nuevo número digital dirigido a todos los agentes de viajes.

Ya sabéis que estamos a vuestra disposición para que podáis participar activamente y nos podáis trasladar cualquier idea o sugerencia que consideréis, e igualmente nos hagáis llegar artículos de opinión o críticas que nos sirvan para tener una Confederación de AAVV más unida y a disposición de todos.

Para finalizar y atendiendo la última hora y la inmediatez protagonista de estos momentos actuales, me complace presentarles el documento de intenciones que CEAV ha redactado y presentado porque el **TURISMO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES DEBEN ALZAR SU VOZ.**

España necesita un potente plan estratégico para mantener a flote el turismo, un plan de rescate y de promoción urgente. España debe reaccionar y trabajar conjuntamente. Esta es la razón que nos lleva a presentar este manifiesto.

*Muchas gracias a todos y un abrazo,  
Carlos Garrido de la Cierva*

# AGRADECIMIENTOS



Ceav quiere agradecer el apoyo y confianza de las entidades y empresas colaboradoras de Mundo Inédito desde 2013.

AIRTICKET	FLANDES	LEÓN
ALEMANIA	FRED OLSEN	LUXOTOUR
AON	GRAN CANARIA	MURCIA
ASTORGA	HUNGRÍA	PALLADIUM HOTELES
AUSTRIA	IBERIA	RACE
BALEARIA	IBERIA CARDS	SUIZA
CATAI	JAPÓN	TRAVELLOOP
CIUDADES AVE	LA CHAMPAGNE	VALENCIA TURISMO
CIVITATIS		VUELING



# MANIFIESTO

## por el turismo español

LA CONFEDERACION ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES Y SUS 22 ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES ESPAÑOLAS representa a 7.000 agencias de viajes.

Más de 7.000 agencias de viajes que han sufrido unos daños incalculables y que sin una reacción rápida y un apoyo inmediato por parte del Gobierno, no sobrevivirán los próximos meses. Es un sector con bajos márgenes, la congelación actual del negocio podría durar demasiado tiempo.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL TURISMO?

El turismo representa más del 12% del PIB nacional. La palabra *turismo* –según la OMT, Organización Mundial del Turismo– comprende «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros».

Existen muchos tipos de TURISMO que definen los sectores a contemplar y que incluyen una innumerable lista de empresas que viven de este sector y que en estos momentos no vislumbran una luz para este próximo verano. **Turismo interno:** es aquel que incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico; **Turismo receptor:** es el que engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor; **Turismo emisor:** abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico; **Turismo de reuniones, incentivos, ferias, congresos y eventos (MICE) y Turismo Corporate.**

Transporte aéreo, marítimo y terrestre, restauración, guías turísticos, excursiones, servicios de museos y del patrimonio cultural. Alojamientos, hoteles, campings, alquiler de coche, etc... son comercializados a través de las Agencias de Viajes.

Una facturación superior a 20.000 millones de euros, que corre el riesgo de ser destruida por las medidas gubernamentales actuales necesarias para detener la emergencia de salud Covid-19.

### ¿QUÉ MEDIDAS SOLICITAN LAS AGENCIAS DE VIAJES PARA PROMOCION DE LOS VIAJES

- Unas medidas que ayuden a dinamizar el turismo, la afición a viajar y que empiecen pensando en el viajero, para que cuando contrate su viaje con su asesor de viajes reciba alguna ventaja económica en dicha contratación.
- La creación de ayudas vacacionales disponibles únicamente en AGENCIAS DE VIAJES para la próxima temporada de verano.
- Una disminución del porcentaje actual del impuesto de valor añadido.

### EN APOYO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- En relación al Plan de Transición a la nueva normalidad del Gobierno de España CEAV solicita al Gobierno que, para la continuidad del tejido empresarial, en primer lugar, amplie a las Agencias de Viajes la aplicación de los ERTES por Fuerza Mayor al menos 6 meses desde que se reactive la actividad de las agencias de viajes o que transfieran las condiciones de los ERTES por fuerza mayor a ERTES por razones productivas, en especial la rebaja de cotizaciones a la Seguridad Social para las empresas, y para los trabajadores que este período tenga la consideración de cotizado a todos los efectos. CEAV cuenta con apoyo sindical de SPV, UGT y CCOO en este sentido.
- AYUDAS que favorezcan al propietario de una agencia de viajes (AUTONOMOS), con ventajas económicas, y con el mantenimiento de su personal.
- La constitución de un FONDO EXTRAORDINARIO DE APOYO PARA TODAS LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO, CON UNA PARTIDA ESPECÍFICA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES.

### LAS AGENCIAS DE VIAJES ALZAN SU VOZ

España es el segundo país más visitado del mundo con 83 millones de visitantes. Los aeropuertos de la red española transportaron en 2019 un 4,4% más de pasajeros, según datos de AENA. La compañía gestora de los aeropuertos españoles rebasó su techo: contabilizó una cifra récord de 275 millones de pasajeros distribuidos en los 46 aeropuertos nacionales. Con estos datos, es más que evidente que este sector no puede desvanecerse, ni sufrir más dañinas consecuencias, por lo que debe ponerse freno a este decaimiento. Porque vivimos en el país con mayor riqueza turística del mundo.

Por todo ello, **LAS AGENCIAS DE VIAJES ALZAN SU VOZ**, todo el lobby de grandes, medianas y pequeñas empresas exigen al gobierno acciones firmes y contundentes que demuestren su preocupación por reactivar y favorecer la primera fuente económica de ingresos de España.

CEAV recuerda que nuestros clientes no estarán desatendidos, ya que las agencias de viajes seguiremos atendiéndolos telemáticamente, como por otra parte, recomienda el Gobierno en el Plan de Transición. **HOY necesitamos soluciones ante los graves problemas.**

#lasagenciasdeviajesalzansuvoz

Manifiesto presentado por:  
**CONFEDERACION ESPAÑOLA  
DE AGENCIAS DE VIAJES,  
SUS 22 ASOCIACIONES y CASI 70.000  
TRABAJADORES y FAMILIAS AFECTADAS.**

Abril 2020

# SUMARIO

## CEAV NEWS MUNDO INÉDITO

Partner Oficial Mundo Inédito:



+  
**SALUDO  
DEL PRESIDENTE**

+  
**AGRADECIMIENTOS**

+  
**MANIFIESTO**  
Por el turismo español

+  
**NOTICIAS  
CEAV**

+  
**AGENDA CEAV**

+  
**LA VOZ DE  
MARTI SARRATE**  
Proteger al cliente  
en tiempos de crisis

+  
**¿NOS VAMOS DE VIAJE?**

León  
La Champagne  
Japón

+  
**DE TURISMO POR...**

Ciudades Patrimonio



+  
**CONVERSANDO CON...**

Iberia Cards  
Civitatis

+  
**HOY DESCANSAMOS EN...**  
Sandos Hotels & Resorts

+  
**LAS ASOCIACIONES DE  
CEAV NOS INFORMAN**

Si deseas que te avisemos por mail cuando salgan nuevos números de CEAV NEWS MUNDO INÉDITO, por favor, escribe a [info@ceav.info](mailto:info@ceav.info) con el asunto "Suscribirme a CEAV NEWS".

CEAV NEWS

# MUNDO IMEDIO

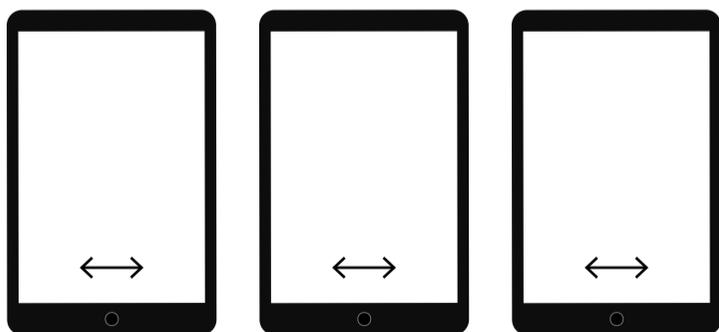
## INSTRUCCIONES

PARA DISFRUTAR EN LA APLICACIÓN SIN PROBLEMAS

ESTE MAGAZINE SE LEE EN VERTICAL



### NAVEGACIÓN POR LA APP



Para avanzar por las diferentes secciones de la aplicación muévete en horizontal.

### INTERACTIVIDAD DENTRO DE LA APP



Pulsa para ver contenido



Pulsa para volver al menú



Arrastra para pasar página



Pulsa para ver vídeo



Pulsa para detener vídeo

# NOTICIAS CEAV



## Las agencias de viajes alzan su voz para salvar el turismo.

Madrid, 30 de abril de 2020. Ante la publicación del Plan de Transición hacia la nueva normalidad por parte del Gobierno de España y en cuanto a la posibilidad de apertura de agencias de viajes a partir del 11 de mayo, CEAV ha constatado que las agencias de viajes no estarán, en esa fecha, en disposición de abrir sus oficinas.

[Leer más...](#)

## CEAV exige la ampliación de los ERTES ante el Plan de Transición del Gobierno.

Madrid, 29 de abril de 2020. Ante la publicación en el día de ayer del Plan de Transición hacia la nueva normalidad por parte del Gobierno de España, y en cuanto a la posibilidad de apertura de agencias de viajes a partir del 11 de mayo, CEAV (Confederación Española de Agencias de Viajes) ha convocado un Consejo Directivo de urgencia en el que se ha podido constatar que, en general, las agencias de viajes no están en disposición de abrir sus oficinas, si bien recuerda que es una medida voluntaria de cada empresario.

[Leer más...](#)

CEAV, a través de sus Asociaciones insulares, AVIBA, ACAVyT y de la Asociación de Melilla piden que el descuento de residente se haga extensivo a todos los ciudadanos españoles que visiten Baleares y Canarias y la Ciudad Autónoma de Melilla

También solicita utilizar la partida destinada a los viajes del IMSERSO para reactivar la economía turística, sobre todo de Baleares, Canarias y Melilla, las más perjudicadas del sector turístico.

[Leer más...](#)

## Declaración de la WTAAA sobre los efectos del Covid-19 en la industria de los viajes.

La Alianza Mundial de Asociaciones de Agentes de Viajes (WTAAA), de la que CEAV es Miembro, hace una llamada a los gobiernos a nivel mundial para proporcionar los recursos financieros necesarios para apoyar a los consumidores, a las agencias de viajes y al canal de viajes aéreos en general.

[Leer más...](#)

## Consumo accede a la solicitud de las agencias para poder emitir bonos.

Madrid, 31 de marzo de 2020. En el día de hoy, después de dos semanas de duro trabajo, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, acaba de aprobar un nuevo texto normativo por el cual se permite a las Agencias de Viajes emitir bonos en lugar de efectuar reembolsos. El Consejo Directivo de CEAV en su reunión del pasado día 13 de marzo, acordó por unanimidad, reivindicar esta medida como única salida para el Sector de Agencias y desde entonces, se han realizado diversas gestiones hasta poder conseguirlo.

[Leer más...](#)

## El Consejo Directivo de CEAV solicita al Gobierno poder emitir bonos de viaje.

Apoya las medidas adoptadas por el Gobierno en cuanto a contención del virus.

CEAV pide que el Gobierno establezca un sistema de repatriación para aquellos viajeros españoles que pueden quedarse en terceros países.

Asimismo, solicita al Ejecutivo una serie de medidas de forma urgente.

[Leer más...](#)

# AGENDA CEAV

**CEAV**  **travel meeting**  
**Andalucía**  
Del 25 al 27 de Mayo

PARTICIPA EN EL PRIMER WORKSHOP ONLINE DE CEAV  
ENTRE **AGENCIAS DE VIAJES DE ANDALUCÍA**  
Y **EMPRESAS TURÍSTICAS**

Inscripción Gratuita aquí:  
[www.andalucia.ceavtravelmeeting.com](http://www.andalucia.ceavtravelmeeting.com)

*¡No te lo pierdas!*



# LA VOZ DE MARTI SARRATE



## PROTEGER AL CLIENTE EN TIEMPOS DE CRISIS

En estos días convulsos por la crisis del COVID-19 muchos pasajeros, preocupados por las vacaciones que habían organizado, cancelaron sus reservas para Semana Santa. Algunos incluso han llegado a plantearse cancelar también reservas para el verano. No obstante, desde las agencias de viajes les estamos informando que todavía se puede esperar y que no deben preocuparse porque si esta crisis persistiera, su derecho a recuperar el dinero pagado se mantendría.

Es muy importante transmitir a los viajeros que su dinero se encuentra a salvo, y que las agencias de viajes velarán porque así sea. Es muy importante que se respeten los tiempos. En estos momentos, el estado de alerta decretado por el Gobierno solo tiene efectos para el periodo decretado: hasta el 26 de abril. Si posteriormente se ampliara, entonces se podrían cancelar sin costes viajes para fechas posteriores.

A lo largo de estas últimas semanas las agencias de viajes hemos implantado servicios extraordinarios de atención a los clientes, nuevas operativas de gestión de incidencias, protocolos ágiles de cancelación y devolución de los importes contratados. Las agencias están ofreciendo respuestas y soluciones a todos sus clientes, incluso cuando nos encontramos con la negativa de algunas aerolíneas de reembolsar los billetes.

Sobre este punto señalar que varias aerolíneas están resistiéndose a devolver el dinero e intentan por todos los medios compensar con bonos para otras fechas. Esta conducta es contraria a la ley. Según ha recordado esta semana la propia Comisión Europea en un comunicado, sobre las reglas que rigen los derechos de los pasajeros europeos en esta crisis (Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19), queda meridianamente claro que todos los viajeros tienen el derecho a elegir una de estas tres opciones: reembolso, ser reubicado en otro vuelo lo antes posible, o bien ser reubicado en otro vuelo en otra fecha a elección del viajero. No hay discusión posible: es el cliente quien decide si quiere ser reembolsado o si prefiere un bono, no la compañía aérea.

Las políticas de cancelación que están imponiendo determinadas aerolíneas están siendo el principal escollo que se encuentran las agencias de viajes a la hora de reembolsar el importe íntegro de los viajes. Desde ACAVE venimos denunciando esta situación desde hace varias semanas y estamos realizando una intensa labor de presión para obligarlas a cumplir con sus obligaciones. La Comisión Europea lo deja bien claro, y queremos que las autoridades actúen de oficio en estos casos. Es una vulneración flagrante y nuestro sector está pagando las consecuencias de este incumplimiento.

No podemos poner en riesgo la credibilidad del sector en un momento crucial como este. El turismo es fundamental tanto desde un punto de vista macroeconómico como por una razón más relevante: el elevado número de puestos de trabajo que de él dependen, directa e indirectamente. Estoy seguro de que entre todos ciudadanos, trabajadores, gobierno y empresas, recuperaremos la normalidad más pronto que tarde y nos reharemos de los daños de este virus. Las agencias hemos tomado la delantera a las asociaciones de consumidores ejerciendo un papel activo de lobby con las administraciones para instarlas a intervenir ante incumplimientos manifiestos de algunas compañías aéreas. Así, hemos presentado denuncias ante a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) contra más de 32 aerolíneas que están incumpliendo la normativa europea que regula los derechos de los pasajeros aéreos, y que obliga a dar la opción de reembolsos en metálico. Uno de los grandes problemas con los que se están encontrando las agencias en la gestión de esta crisis, y que este virus nos está causando a todos.

Y me gustaría terminar con una cita de Einstein:

*“El tiempo existe para que no ocurran todas las cosas a la vez, si no para que sucedan de modo que se puedan digerir”.*

# Vuela con confianza

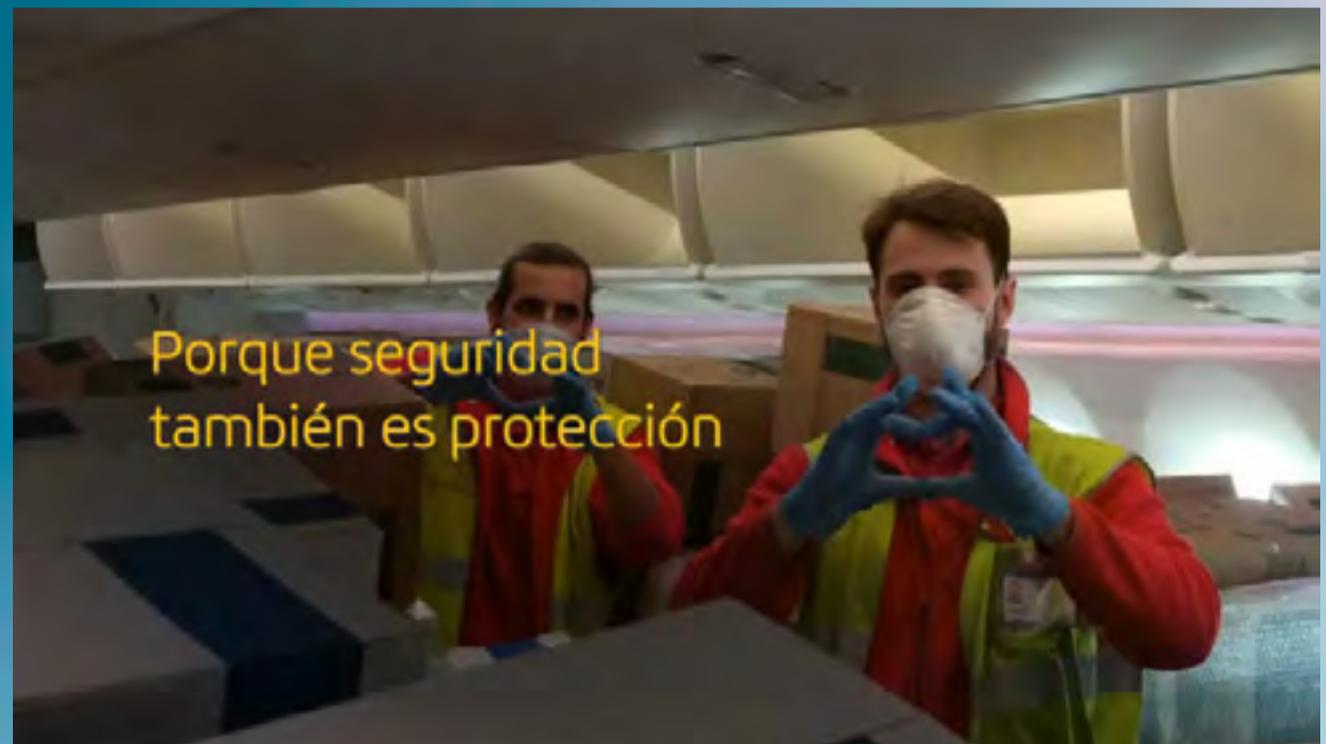
Hemos reforzado nuestras medidas de prevención, seguridad e higiene

En Iberia seguimos trabajando para que nuestros clientes puedan volar tranquilos y podamos planificar sus próximos viajes.

Hemos puesto en marcha medidas excepcionales para preservar su salud y bienestar cuando vuelen con nosotros, y también para que tengas toda la flexibilidad si necesitas cambiar sus billetes.

Os esperamos a bordo muy pronto porque para volar necesitamos las alas de todos.

En el aeropuerto, durante el embarque y a bordo, hemos implantado medidas de higiene y prevención del COVID-19 para que puedas volar tranquilo.



# NOS VAMOS DE VIAJE

## LEÓN

**En esta ciudad de belleza histórica comienza un viaje que se alarga hasta el singular paraje de Las Médulas.**

En León, «el aire peligra de belleza». Y aunque el poeta Antonio Gamoneda solo se refería a la catedral, el verso vale para describir a la ciudad castellana. Su belleza es reflejo de la historia, que la transformó de campamento romano a la capital monumental de hoy en día. Parece una ciudad pequeña, pero en el mapa caben los soldados romanos, los súbditos de Ordoño II (el rey leonés más querido), los canteros que marcaron las piedras catedralicias, los linajes de Quiñones y Guzmanes, los peregrinos del Camino de Santiago, Gaudí y sus artesanos, y los bohemios del Barrio Húmedo, que no perdonan un vino de camino a casa.

Para pasear por León hay que tener como referencia la calle Ancha, por la que discurren dos mil años de historia: a un lado tiene el Barrio

Húmedo; al otro, el Barrio Romántico. Y al este, la plaza de la Regla, el punto más alto de la ciudad (838 m), donde se alza la catedral, la más francesa de todas las seos góticas españolas, tan perfecta que hasta recibe el sobrenombre de Pulchra Leonina. Los 1.800 m<sup>2</sup> de vidrieras que alberga muchas originales, de los siglos XIII al XVI, hacen que el templo tenga alma de luz. Son, quizás, el conjunto más valioso del mundo después del de la catedral francesa de Chartres. Al entrar en el interior se siente como un brillante caleidoscopio de temática religiosa.

A los pies de la catedral se esparcen las callejuelas del Barrio Húmedo, con epicentros en las plazas Mayor y de San Martín. La zona, salpicada aquí y allá de tabernas, solo reduce su actividad a la hora de la siesta. En la plaza de San Martín se halla la Casa de las Carnicerías, un edificio del siglo XVI, usado como sede para la capitalidad gastronómica que ostenta la ciudad en 2018. Si se visita León en jueves o sábado, hay que visitar



**la Plaza Mayor, donde se celebra un mercado de origen medieval.** En un lateral se alza el antiguo consistorio, solemne pero tan estrecho que solo se usó como tribuna pública. Poco más al sur, la Plaza del Grano, es la que mejor conserva la esencia castiza de León.

La Rúa atraviesa el Barrio Húmedo y llega a la Plaza San Martín. Disfrutando de una cecina con tosta o virutas de foie y de un vino, veremos a los peregrinos seguir su periplo. Cuando giren a la derecha por la calle Ancha, dejarán a su izquierda la Plaza de San Marcelo y la Casa Botines, una de las tres fantasías que Antoni Gaudí construyó fuera de Cataluña. El genial arquitecto sorprendió con su técnica de cimentación; a pesar de ello, los leoneses, sensibles por los problemas de estabilidad que sufría la catedral desde antiguo, desconfiaron de que la construcción aguantara. El veredicto: «Botines se cae». Los niños lo gritaban jugando junto a la obra. La diversión duró solo diez meses, lo que tardó en finalizarse la construcción. Y Botines nunca cayó.

Por la calle del Cid se entra en el Barrio Romántico, donde destaca la Colegiata de San Isidoro. Lo interesante del templo son las extraordinarias pinturas del interior que hacen que **el Panteón Real sea conocido como la Capilla Sixtina del románico.** Ahí se guardan

las tumbas de los reyes, reinas, condes e infantes del reino de León. Todos menos Ordoño II, enterrado en la catedral. La única excepción a la temática religiosa de las pinturas es un arco decorado con un calendario agrícola románico.

La nomenclatura de los meses que aparecen en él se utilizan también para dar nombre a las habitaciones del Hotel Real Colegiata de San Isidoro, donde el viajero puede experimentar el retiro místico agustino con comodidad. En la visita al museo que acoge San Isidoro aguardan piezas únicas del medievo, como el Cáliz de Doña Urraca, que algunos defienden como el mismísimo Santo Grial.

El barrio de Eras de Renueva, el ensanche leonés, se puede alcanzar por la diagonal de la Gran Vía de San Marcos. Antes, en la Plaza Santo Domingo, el viajero que busque el espectáculo gastronómico puede disfrutar de las fantasías que ofrece el restaurante LAV, abierto en 2016.

La vía desemboca en la Plaza San Marcos, en la ribera del río Bernesga. El barrio cuenta con la arquitectura contemporánea del **Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León (MUSAC)**, cuya colorida fachada se inspiró en las vidrieras de la catedral. Frente a esta modernidad se alza la excepcional fachada plateresca del Convento de San Marcos, que surgió junto a la ruta jacobea como hospital y albergue de peregrinos.

Precisamente otro referente gastronómico leonés, el restaurante Cocinandos, con estrella Michelin, ocupará en breve la Casa del Peregrino, contigua a San Marcos. Desde la ciudad se puede ampliar el viaje por tierras leonesas hasta El Bierzo y Los Ancares. Ponferrada es la capital de esta comarca histórica que explica la temprana presencia de romanos. Los encargados de asegurar las minas de oro de las Médulas, en las que llegaron a trabajar más de 80.000 esclavos, fueron los legionarios de la Legio VII Gemina que ocuparon el antiguo campamento de la Legio VI Victrix, la actual León. Las Médulas es la mayor mina a cielo abierto de la época romana. Su paisaje ocre y áspero de picos y galerías excavadas por el hombre se ve espectacular desde el mirador del pueblo de Orellán.

El Camino de Santiago también se adentra por el Bierzo. **Los peregrinos transitan entre viñas, castillos, monasterios y bosques de castaños.** Desde Las Médulas a Ponferrada escasos 30 km, sale al paso el sobrecogedor castillo de Cornatel, erigido sobre un peñasco. El símbolo de Ponferrada es otro castillo, este templario, en la confluencia de los ríos Boeza y Sil. No se puede abandonar la comarca sin probar su plato estrella. Si hubiera que describir el Bierzo con un único sabor sería el del botillo al que, además, le pega el maridaje de los vinos de la tierra.

**José Alejandro Adamuz.**

# NOS VAMOS DE VIAJE LA CHAMPAGNE

**La Champagne a fondo:**

**Un destino para saborear**

Poco a poco, sorbo a sorbo, pero sin dejarse ni una gota. Así es como debe degustarse La Champagne, una región tan natural, elegante y chispeante como la burbujeante bebida que en ella se produce y que ha dotado a este territorio a tan sólo 120km de París de fama mundial. Porque sí, evidentemente, [La Champagne](#) es el destino soñado para los amantes del enoturismo y el champagne, pero aunque no todo el mundo lo sepa, también es un lugar ideal para disfrutar de la mejor gastronomía, historia, naturaleza y patrimonio cultural y arquitectónico de Francia. Venid con nosotros y os servimos La Champagne en nuestras mejores copas. ¿Os apetece probarla?



Detener vídeo antes de pasar la página

[Abrir vídeo en](#) 

Estamos en tiempos de coronavirus, y entre las incertezas que se generan, está la de que no sabemos ni cuándo ni cómo volveremos a viajar. Lo que sí sabemos, sin lugar a dudas, es que volveremos a hacerlo, y cuando eso suceda La Champagne nos seguirá recibiendo con los brazos abiertos y tan esplendorosa como siempre. Quienes se decidan a visitarla tienen múltiples opciones para llegar hasta aquí. El vehículo privado es una de ellas, pero si prefieren desplazarse en tren o en avión, deben saber que desde el aeropuerto de Charles de Gaulle en París sale un TGV que les llevará hasta Reims en tan solo media hora.



### **¿Y ahora qué? ¡Pues empezad a explorar!**

Y es que [Reims](#) es una ciudad completísima, con una amplia oferta para todos los gustos. Eso sí, nadie que la pise puede perderse una visita a su Catedral de Notre-Dame, una joya gótica famosísima por haber acogido durante siglos más de 30 ceremonias de coronaciones de reyes franceses y por la increíble cantidad de esculturas que adornan tanto su interior como su exterior. La más famosa de todas ellas es su entrañable ángel sonriente, a quien no podéis dejar de saludar. La Catedral de Reims es uno de los sitios de la ciudad que han sido declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, junto con otros tres monumentos: el Palacio de Tau y la Basílica y el Museo Saint-Remi, todos visitables. Pero para empezar de lleno con la inmersión en el mundo del champagne, nada como desplazarse hasta la Colina Saint-Nicaise, un espacio también protegido por la UNESCO y distinguido por albergar en su subsuelo antiguas canteras de piedra caliza, hoy reconvertidas en bodegas de millones de botellas de champagne. Maisons tan distinguidas como Champagne Veuve-Clicquot, Champagne Taittinger, Champagne Vranken-Pommery y Champagne Ruinart tienen allí sus casas y ofrecen interesantes visitas en español y catas, todas distintas entre ellas.

“ Para tener más información sobre las propuestas turísticas de estas Maisons y del resto de bodegas de La Champagne que ofrecen visitas en español, ¡descárgate nuestro nuevo catálogo de enoturismo para el turista hispanohablante en La Champagne aquí! ”

## Del origen del champagne a su capital mundial

Pero a estas alturas, todavía no les hemos presentado la que se considera como la capital mundial del champagne. Estamos hablando de [Epernay](#), un municipio de menos de 25.000 habitantes pero donde reposan más de 200 millones de botellas de champagne. ¿Cómo es posible? Pues porque es aquí donde se encuentra la Avenue de Champagne, la milla de oro del champagne, una gran avenida flanqueada a lado y lado por los lujosos edificios de algunas de las mejores Maisons de Champagne del mundo. ¿Les suena Moët & Chandon? Aquí podrán visitar su sede en la que también se paró Napoleón y las de muchos otros productores, grandes Maisons pero también productores independientes de nombres más desconocidos pero con historias igual de fascinantes como la de Champagne Michel Gonet. Para despedirse por todo lo alto de la ciudad... ¡súbanse al Ballon Captif, un globo aerostático con capacidad para 30 personas, situado al pie de la Avenue de Champagne y que se eleva a 150 metros para permitirle brindar con unas vistas inigualables sobre los viñedos de La Champagne!



Si Epernay es actualmente el centro del mundo del champagne, muy cerca se encuentra un pequeño y encantador pueblo donde se cree que comenzó la leyenda del champagne. Se trata del coqueto [Hautvillers](#), en cuya antigua abadía dicen que un monje halló el método para convertir su vino en un fantástico espumoso. Estamos hablando de un tal Dom Perignon y el método champenoise, ¿habían oído hablar de ellos? Además, si les apetece jugar un rato, aquí encontrarán la propuesta ideal para entretenerse a la vez que aprenden sobre la región. Les estamos hablando de Curiosity Hautvillers, una propuesta de recorrido con enigmas insólitos a resolver. Aunque si lo que quieren es salir a explorar el entorno, no duden en alquilar una bicicleta eléctrica y participar en un recorrido por los viñedos del pueblo acompañados por un guía local.

Las vistas desde aquí son maravillosas, pero no les engañamos si les aseguramos que también lo son desde prácticamente cualquier pueblo de La Marne, ya que con más de 224 km<sup>2</sup> dedicados al cultivo de la vid, el verde es la tónica dominante del paisaje en el departamento cuando llega la primavera y el verano. ¿Quieren saber una buena manera de visitarlos? Pues tan sencillo como seguir algunas de las rutas turísticas que recorren La Marne, con más de 400 km de caminos señalizados para paladear cada centímetro del paraíso del champagne.

### **En La Champagne nos gusta festejar.**

La cosecha, un evento histórico o la vida champenoise. A continuación descubriréis algunas de las festividades más celebradas de La Champagne.

### **TEMPORADA DE VERANO (de junio a octubre)**

**Regalia:** La Catedral de Reims es la protagonista absoluta de este espectáculo de vídeo mapping que se proyecta sobre la fachada principal del edificio y que se inspira en las coronaciones que en ella se celebraron. La proyección se realiza de junio a septiembre y durante la temporada de Navidad (finales de noviembre y diciembre).

<https://www.reims-tourisme.com/regalia-spectacles-sur-la-cathedrale-et-la-basilique-saint-remi-de-reims/reims/fmacha051v50285x>



### **Música y luz en la Basílica de Saint-Remi:**

También la Basílica de Saint-Remi tiene su propio espectáculo de música y luz, pero a diferencia de Regalia, aquí el vídeo-arte viste y transforma el interior de este edificio Patrimonio de la Humanidad. La Asociación Renacentista de Saint-Remi es la responsable de las proyecciones que se realizarán de junio a octubre.

<https://www.reims-tourisme.com/spectacle-musique-et-lumiere-la-basilique-saint-remi/reims/fmacha051v50e04k>

**Métamorph'eau'ses:** Este espectáculo nocturno le invita a aprovechar la oscuridad para descubrir la ciudad de Chalons-en-Champagne montado en barca y con un espectáculo de luz y color que pone de relieve la belleza y particularidad del patrimonio arquitectónico de la ciudad. De junio a septiembre y los sábados de diciembre.

<https://www.chalons-tourisme.com/offre-groupe/metamorpheuses/>

### **SEPTIEMBRE (sujeto a las fechas de la vendimia)**

**Vendimiador por un día:** ¡Viva una experiencia inolvidable! Una selección de productores de La Champagne les proponen unirse a su equipo durante las ajetreadas jornadas de la vendimia para descubrir de primera mano el verdadero trabajo que hay detrás de cada una de las deliciosas botellas de champagne. No solamente compartirán tareas, sino también una deliciosa comida con el resto de vendimiadores.

[www.reims-tourisme.com/vendangeur-d-un-jour](http://www.reims-tourisme.com/vendangeur-d-un-jour)



### **DICIEMBRE**

**Habits de Lumière:** La Avenue de Champagne es el escenario de esta gran fiesta en que las Maisons se abren al público con muchísimas actividades distintas y en la que el arte callejero, los fuegos artificiales, las proyecciones, y cómo no, el champagne, se adueñan de la calle durante un largo fin de semana.

<http://habitsdelumiere.epernay.fr>

### **Mercadillos de Navidad en La Champagne:**

Desde finales de noviembre y durante todo el mes de diciembre, el espíritu navideño se apodera de las calles de La Champagne. El mejor ejemplo es el mercadillo de Navidad de Reims, el tercero más grande de Francia, que con 140 puestecitos de madera se instala a los pies de la catedral. Aunque de menor tamaño, igual de encantador es el mercadillo de Chalons-en-Champagne con su imprescindible Pueblo de Papá Noel. Pero para asistir a un espectáculo único... ¡no os perdáis el descenso de 40 metros en rappel de Papa Noel por el campanario de la iglesia de Sézanne!

<https://www.reims-tourisme.com/le-marche-de-noel>

# NOS VAMOS DE VIAJE JAPÓN

La Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO) promociona su destino a través del lema “Enjoy My Japan”, en el que se invita a los viajeros a que conozcan el país a través de “7 pasiones”. Estas pasiones son: arte, tradición, ciudad, gastronomía, naturaleza, aire libre y relax. Todas ellas son experiencias únicas que permiten conocer un Japón diferente, tanto para aquellas personas que viajen por primera vez como para los viajeros más experimentados”. En la web oficial de Enjoy My Japan, los usuarios podrán contestar a un pequeño cuestionario que a su vez generará un vídeo personalizado mostrando las experiencias en Japón que más se ajustan a sus preferencias.



*Detener vídeo antes de pasar la página*

[Abrir vídeo en](#) 

# DE TURISMO POR...

## CIUDADES PATRIMONIO

La declaración que han recibido nuestras ciudades como Patrimonio de la Humanidad por parte de la UNESCO constituye un honor y un reconocimiento internacional y, al mismo tiempo, supone una gran responsabilidad que debemos asumir de cara a garantizar la protección y conservación de todos esos valores para las generaciones futuras.

En este sentido, existen una serie de obligaciones que las ciudades deben abordar, como el mantenimiento de los cascos históricos, la protección medioambiental que en muchos casos ha sido degradada por desafortunadas intervenciones modernas, la restauración y rentabilización de gran cantidad de patrimonio edificado de carácter monumental y todos aquellos problemas que produce el hecho de enfrentar una configuración del pasado con la vida actual.

Convencidos de las grandes dificultades que supone conservar estos valores y del esfuerzo económico que exige, en el año 1993 creamos el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, una asociación sin ánimo de lucro (declarada por el Ministerio del Interior de Utilidad Pública el 28-2-2018), con la finalidad de actuar de manera conjunta en la defensa del patrimonio histórico y cultural de estas ciudades, y en el mantenimiento y potenciación de determinadas formas de vida que estos núcleos históricos necesitan, realizando proyectos y propuestas comunes, estableciendo políticas de intercambios de experiencias, afrontando problemáticas comunes.

En estos 25 años recorridos, hemos sumado experiencias en los distintos campos de actuación y hemos planteado soluciones, lo que nos ha permitido avanzar en el compromiso adquirido con el mundo en general, siempre manteniendo la personalidad de cada una de estas ciudades y reconociendo que la riqueza de un conjunto histórico estriba en su individualidad.

*Detener vídeo antes de pasar la página*

[Abrir vídeo en](#) 



# CONVERSANDO CON **IBERIA CARDS**

## Creación, trayectoria y servicio que ofrece.

Iberia Cards es la entidad emisora de las tarjetas crédito vinculadas al programa de fidelización Iberia Plus de Iberia. Iberia Cards ofrece una completa gama de tarjetas de crédito con la que atiende a las necesidades de todos los segmentos de clientes: pequeñas y medianas empresas, grandes corporaciones e instituciones privadas.

Sr. Rafael Murillo, Senior Manager Empresas de Iberia Cards  
[rmurillo@iberiacards.com](mailto:rmurillo@iberiacards.com)



## 1

### Tipos de servicios que ofrece Iberia Cards a las agencias de viajes.

Iberia Cards pone disposición de las agencias de viajes dos tipos de producto específicos y absolutamente adaptados a sus necesidades.

- Medios de pago para la propia actividad empresarial de la agencia.
- Tarjetas corporativas para las empresas clientes de la agencia y sus pagos relativos al Business Travel.

## 2

### Valor añadido de las tarjetas de Iberia Cards.

Las tarjetas corporativas de Iberia Cards abarcan todas las exigencias de las agencias.

- Crédito mensual.
- Informes de gestión con pormenorización del gasto por sector.
- Extractos online exportables a cualquier sistema de gestión.
- Seguros gratuitos de accidentes y asistencia.
- Rentabilidad, a través de los programas de fidelidad del Grupo Iberia / British Airways.

# CONVERSANDO CON **IBERIA CARDS**

## 3

### **Situación actual de la empresa.**

Iberia Cards está consolidada en el mercado español como compañía líder en el segmento de Medios de Pago Corporativo. Avalada por la reputación de sus accionistas, Iberia, Banco Santander y Avios Group Limited, es un referente en cuanto a los medios de pago dirigidos al Business Travel.

Diseño y desarrollo de estrategias, análisis de oportunidades de negocio, para su aplicación una vez hayamos superado el confinamiento y recuperemos una cierta normalidad. Tratamos de proveer y anticiparnos a la situación post-pandemia, con el objetivo de recuperar y crecer sobre lo perdido. Aunque somos conscientes que volver al día o pre-crisis costará tiempo y un gran esfuerzo.

## 4

### **Covid-19 consecuencias y medidas.**

Esta pandemia ha supuesto un parón en seco de la actividad económica, ha sido una situación sobrevenida por tanto inesperada. A diferencia de otras crisis, no hemos tenido capacidad de reacción o adaptación. El gasto de las familias y corporaciones se ha frenado en seco, lo que está suponiendo no solo la pérdida de ingresos sino que estamos avocados al incumplimiento de los objetivos de crecimiento planteados para el año 20 que a priori se presentaba con muy buenas expectativas.

En Iberia Cards, dentro del plan de contingencia, estamos enfocados en dos áreas.

Servicio al cliente actual, analizando y dando respuesta a sus necesidades, todos nos hemos visto afectados por esta situación. Proveedores y clientes, y debemos estar más que nunca centrados en mantener los máximos niveles de atención y servicio.

Quizá en esta ocasión, más que nunca, el sentir es común y compartido, debemos remar todos en la misma dirección, tenemos que aunar esfuerzos, sinergias, empresas y clientes debemos tener un objetivo común, crear riqueza y empleo.

## 5

### **Aniversario de la compañía.**

En el año 2021 Iberia Cards cumplirá 20 años, estamos orgullosos de lo que hemos construido, pero lo que más nos enorgullece es la satisfacción del cliente y habernos convertido en un referente en el mercado.

# CONVERSANDO CON CIVITATIS

Alberto Gutiérrez, Fundador y CEO De Civitatis



**1** **Cuándo se crea CIVITATIS y qué espacio de mercado quiso cubrir o qué necesidades pretendía dar cuando se creó.**

Los inicios de Civitatis se remontan hasta 2008, aunque en ese momento era solo un proyecto de creación de guías turísticas gratuitas. En 2009 vendimos las primeras actividades, descubriendo, muy gratamente, un enorme mercado. En el fondo, en esa época, era imposible, e impensable, reservar una excursión o visita guiada online, especialmente en español.

Desde ese momento comenzamos a incluir nuevos destinos y actividades y nos enfocamos en dar el mejor servicio. A partir de 2016 es cuando hemos empezado a pisar el acelerador y a crecer de forma exponencial.

**2** **¿Cómo se define en el mercado?**

Civitatis es el líder mundial en la reserva de actividades, visitas guiadas y excursiones en español en todo el mundo.

**3** **Volumen de crecimiento de la empresa, ¿en cuántos países ofrecen sus excursiones?**

Más que de países, nosotros hablamos de destinos, y ahora estamos superando los 1.200. En número de actividades, superamos las 33.000, duplicando las que teníamos hace un año. En 2020 queremos seguir creciendo en destinos y volver a duplicar el número de actividades, un reto cada vez más complicado, ya que no podemos perder la calidad que nos caracteriza.

Para lograrlo, el número de trabajadores también crece de forma similar. El año pasado crecimos de 85 a 160 empleados, y este año queremos continuar con el mismo ritmo.

# CONVERSANDO CON CIVITATIS

## 4

**¿Cuál es su principal tipo de cliente y, qué valor diferencial ante su competencia?**

Tenemos clientes de todo tipo, ya que trabajamos en todo el mundo, y tenemos actividades de todas las tipologías y precios. Ofrecemos desde free tours hasta excursiones privadas, pasando por paseos en barco, tours en helicóptero o bodas... en destinos tan variopintos como Toledo, Shanghái o Las Vegas.

## 5

**CIVITATIS 2020: Objetivos para este año y adaptación a coronavirus.**

El objetivo para 2020 es llenar los viajes de 5.800.000 de personas, subiendo un 60% el volumen de 2019. El año empezó sensacional, en línea de lo esperado, e incluso mejorando las expectativas.

Por desgracia, la crisis del coronavirus, desde que entró en Europa a finales de febrero, ha ido aumentando las cancelaciones y reduciendo las reservas hasta cifras que nunca imaginaríamos. En los últimos días estamos bajando un 75% en relación con las previsiones. Esperemos que no dure mucho, aunque la Semana Santa la damos por perdida.

De cara a afrontar esta crisis, lo único que haremos será seguir trabajando duro, creciendo en número de destinos y actividades y controlando la calidad al máximo. Cuando acabe la crisis, en un tiempo, las cosas volverán a la normalidad y saldremos reforzados.

# HOY DESCANSAMOS EN...



## SANDOS

HOTELS & RESORTS

*Detener vídeo antes de pasar la página*

[Abrir vídeo en](#) 



Sandos Hotels & Resorts ofrece a sus huéspedes estancias únicas a través de nuevas experiencias que les permiten conocer el destino en el que pasarán sus vacaciones junto con sus familias, parejas o amigos. Cada uno de nuestros hoteles y resorts Sandos tiene un concepto diferente y busca convertirse en el mejor anfitrión para que los viajeros puedan experimentar la cultura, la naturaleza y la gastronomía de cada destino. Sandos ha incorporado los nuevos servicios de media pensión y solo alojamiento a los hoteles de España, para que sus huéspedes puedan explorar todos los rincones de los destinos.

# LAS ASOCIACIONES DE CEAV NOS INFORMAN



JUNTOS HAREMOS POSIBLE VOLVER A DISFRUTAR  
DE NUESTRO TRABAJO Y DE NUESTROS VIAJES







# PROTECTORES

Protegemos el medio ambiente.  
Evitamos el plástico. Consumimos  
electricidad 100% renovable y productos  
de proximidad.



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928