



VIAJANDO SEGUROS

©Prefectura de Wakayama  
 Edición otoño 2021



**SALUDO DEL PRESIDENTE DE CEAV**

Estimados agentes de viajes, colaboradores y amigos: Os presento una vez más el nuevo número de la revista Mundo Inédito.



**LA VOZ DEL SECTOR**

**MERCEDES TEJERO**  
 Gerente de CEAV.



**CUMBRE DE LEÓN 2021**

Del 3 al 6 de noviembre, ha tenido lugar en León la **6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes**, fruto de la colaboración entre CEAV y el Consorcio de Turismo de León.



**ENTREVISTA A MARÍA VALCARGE**

Hemos hablado con la directora de la Feria Internacional de Turismo y nos ha dado sus impresiones acerca del pasado y futuro de FITUR.



**JORNADAS TÉCNICAS EN VIENA**

CEAV celebró entre el 21 y el 24 de octubre sus jornadas técnicas en la capital de Austria bajo el lema **Reencuentro en Viena**.



**AGENDA CEAV**

La primera gran cita de CEAV en 2022 será FITUR y también tendremos nuestros workshops presenciales en **Madrid, Lisboa, Málaga, Bilbao y Comunidad Valenciana**.



**MIEMBROS ADHERIDOS**

CEAV agradece a sus miembros adheridos su fidelidad y confianza. Es una satisfacción contar con el apoyo de las principales empresas turísticas de relevancia en el sector.



**LAS ASOCIACIONES DE CEAV NOS INFORMAN**

Desde la primera Jornada de Comercialización de Agencias de Viaje de Granada a la Jornada "Juntos ATRAEmos Mas" de ATRE en Hernani.



**ENTREVISTA A FELIPE ADEVA**

El responsable de Seguros de Viajes del RACE nos cuenta cómo ha cambiado la pandemia nuestra forma de viajar y la adaptación que ha tenido que llevar a cabo su compañía.



**HOY DESCANSAMOS EN...**

**Hoteles Maritim** viene desempeñando una función decisiva en el desarrollo del sector hotelero de Alemania desde su fundación.



**NOS VAMOS DE VIAJE**

Te descubrimos destinos para que pases unos días inolvidables.

**Banco Sabadell te hace una oferta única por pertenecer a tu colectivo profesional.**

[Saber más](#)

**Sabadell**



**Binter**

**Viaja a Canarias**  
 Vuela en nuestras aeronaves de última generación y conoce nuestros destinos

Síguenos en:

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

Envío gestionado por: **Pipeline** software

Dirección Editorial: Ceav Confederación Española de Agencias de Viajes, Diego de León, 47, Despacho 27 - 28006 Madrid.

Te. 91 838 85 36  
[ceav@ceav.info](mailto:ceav@ceav.info)

Dirección Comercial y contenidos: Cristina Bou, [cristinabou@ceav.info](mailto:cristinabou@ceav.info)  
 Edición gráfica y dirección de arte: [Planilandia.com](http://Planilandia.com)



CEAV NEWS

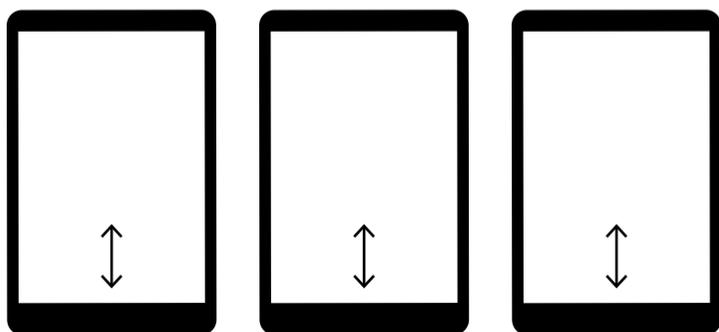
# MUNDO IMEDILO INSTRUCCIONES

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 vertical.

## 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



# SALUDO DEL PRESIDENTE DE CEAV



**E**stimados agentes de viajes, colaboradores y amigos:

Os presento una vez más el nuevo número de la revista Mundo Inédito, que recoge la actividad de CEAV en estos meses. Ahora que estamos cerca de que finalice el año, me gustaría hacer con vosotros un balance de este 2021.

Aunque la situación sigue siendo complicada, ya que el sector *corporate* no se va reactivando al mismo ritmo que el de ocio, y además aún tenemos restricciones a la movilidad en muchos mercados, las agencias de viajes ya estamos operando en un alto porcentaje de la actividad del 2019. Esperamos que la caída en 2021 sea de aproximadamente el 50% con respecto a 2019, y de cara a 2022 las perspectivas son mucho mejores, siempre y cuando los efectos de la pandemia se vayan reduciendo.

Aunque no podemos confiarnos. Según datos de IATA, en octubre, las ventas brutas de billetes de avión en España superaron los 269,2 millones de euros, que representan un 28% más que los registrados en septiembre. Sin embargo, son un 43% más bajas que en octubre de 2019, por lo que aún queda mucho por hacer.



Desde CEAV seguimos trabajando a favor de la unidad del sector y de la defensa de las agencias de viajes. Para ello, hemos intensificado notablemente nuestra actividad formativa y comercial, que ya en los últimos meses es cada vez más presencial. Así, durante el último trimestre hemos podido celebrar nuestras Jornadas Técnicas en Viena, canceladas en 2020 por el COVID-19. También organizamos nuestros terceros workshops en la Comunidad Valenciana y fuimos a Huelva, junto con la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT), para celebrar la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes.

Y, por supuesto, la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, que tuvo lugar a principios de noviembre en León y donde más de 100 participantes de 25 países diferentes llevamos a cabo ponencias y debates sobre la situación actual del sector y las perspectivas de futuro.

También hemos continuado con nuestras sesiones de formación online: llevamos a cabo la Semana Gastronómica, de la mano de Saborea España, para comercializar las rutas gastronómicas; organizamos el CEAV International Learning, con las Oficinas Nacionales Extranjeras de Turismo en España; estamos ahora mismo inmersos en los CEAV Travel Learning Japón, que aportan a los agentes de viajes un conocimiento exhaustivo de este destino, y hemos colaborado con otras entidades como CLIA o Camerfirma.

Además, no hemos cejado en nuestro empeño de trasladar a las administraciones y a los organismos oficiales nuestras reivindicaciones a través de reuniones y encuentros.

Así, estamos orgullosos de que el Ayuntamiento de Madrid nos haya otorgado el “Reconocimiento de la ciudad al turismo de Madrid 2021”. Es un premio que hacemos extensivo a todas las agencias de viajes y que ha tenido en cuenta la resiliencia, el tesón y el afán de superación que han caracterizado a las agencias durante todos estos meses de pandemia en los que el sector turístico se ha paralizado, y cómo ahora, que la recuperación de va acelerando poco a poco, trabajan para reactivar la actividad.

Finalmente, queremos agradecer a todas nuestras asociaciones la confianza que depositan en nosotros y nuestro trabajo, y a los incondicionales miembros adheridos, que siguen siendo fieles a nuestra colaboración y ayudándonos a hacer realidad nuestra confederación.

Esperemos que este año que llega ahora nos depare buenas noticias y que la recuperación continúe avanzando con ritmo para establecerse cuanto antes en nuestras vidas.

*Nos vemos en enero en FITUR. Un fuerte abrazo.*

**Carlos Garrido**



# LA VOZ DEL SECTOR

ENTREVISTA CON  
MERCEDES TEJERO  
GERENTE DE CEAV



**1** Los dos últimos han sido años muy complicados para el sector. ¿Cuál es el balance que haces de este 2021? ¿Podemos hablar de recuperación?

Sí, sin duda han sido los peores años desde que yo estoy implicada en este sector, ya complicado de por sí. Este año he cumplido 25 años trabajando aquí, y durante este tiempo hemos atravesado crisis importantes, pero como esta ninguna. Casi un año y medio desde que la OMS declaró la pandemia y todavía hay restricciones serias a la movilidad, como esta semana hemos visto en Austria. Y hay mercados que siguen cerrados y que son muy importantes para el mercado emisor español. Aun así, el balance del 2021 es positivo y sí, ya podemos hablar de recuperación, aunque siempre hay que estudiar esta recuperación por segmentos y por mercados. El *corporate* y el *MICE* no se están recuperando al mismo ritmo que el *leisure*, y la evolución del mercado nacional nada tiene que ver con el internacional, ya que la llegada de turistas internacionales se situará entre los 10,7 y 10,9 millones a finales de este año, lo que supone recuperar un 66% de los turistas que llegaron en el mismo periodo de 2020.



## 2

**CEAV ha trabajado durante todos estos meses con el objetivo de paliar las consecuencias de la crisis para las agencias de viajes. ¿Qué acciones habéis llevado a cabo?**

Desde antes de la declaración de la pandemia, CEAV empezó a ser consciente de que la situación era muy grave, y ya entonces se empezó a trabajar para salvaguardar los intereses de las agencias de viajes, siempre respetando los derechos de los consumidores, que son los clientes de las agencias. Constituimos el Fondo para la Defensa y Representatividad de las Agencias de Viajes y hemos abordado temas como los reembolsos de los proveedores, especialmente de las compañías aéreas; la regulación de las restricciones de viajes en España y en la Unión Europea; los bonos de viajes, que posteriormente nos han llevado a una casi inminente modificación de la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes; la inclusión de nuestro sector en los ERTE; en las ayudas estatales; la firma del convenio colectivo; el acuerdo con IATA sobre los criterios financieros locales... Es decir, infinidad de temas que han ayudado a las agencias a sobrevivir en este crítico período, todo ello atendiéndolas en cualquier problema o duda que nos han ido planteando.... Pienso que esto nos ha reforzado de tal forma que en plena crisis hemos captado a asociaciones tan importantes como AGAVI, I'M, Aseproce, Otava, Locos Por Viajar, Receptivos de Aragón y la última incorporación, la de la Asociación de Agencias de Viajes de la de la Rioja.

## 3

**Hace poco se celebró la Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes en León. ¿Estáis contentos con el resultado?**

Realmente satisfechos, ya que hemos logrado traer a España más de 35 presidentes y CEO de todo el mundo, cuando las restricciones para viajar han sido realmente complicadas. Pero desde el Consorcio de Turismo de León y CEAV teníamos la firme convicción de que se podía lograr, y así ha sido. Además, se ha contado con un programa científico inmejorable y la ciudad de León se ha volcado en el recibimiento a los participantes en la cumbre, lo que ha conseguido enamorarles tanto por la belleza histórico artística de la ciudad, como por la gastronomía, la oferta hotelera y el calor con el que sus gentes nos han recibido. Ha tenido una grandísima repercusión a todos los niveles.

## 4

**¿Qué le pedirías al año 2022 para el sector?**

Le pediría el fin definitivo de la pandemia, de las restricciones de movilidad, ya que es la única manera de poder volver a los niveles del 2019; también le pediría esa ansiada modificación de la ley de viajes combinados y más ayudas para este sector que tan mal lo ha pasado. CEAV seguirá trabajado duro para que todo esto sea lo más fácil posible para las agencias de viajes.



# Fitur

SOCIO FITUR



**República Dominicana**

**Lo tiene todo**

Línea Aérea Oficial

**IBERIA**

Miembro Afiliado



**UNWTO**

**Abrazamos el mundo.  
Somos turismo.**



**19-23**  
**Ene**

**2022**

Recinto Ferial  
[ifema.es](http://ifema.es)

**IFEMA**  
**MADRID**



# NOTICIAS CEAV

## CUMBRE DE LEÓN

### LEÓN ACOGE LA 6ª CUMBRE MUNDIAL DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES

Del 3 al 6 de noviembre, ha tenido lugar en León la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, fruto de la colaboración entre CEAV y el Consorcio de Turismo de León. Durante tres días, alrededor de 100 participantes de 25 países llevaron a cabo ponencias y debates sobre la situación actual del sector y las perspectivas de futuro, convirtiendo así a León en el foco de atención de las agencias de viajes y de los máximos representantes del turismo.

Carlos Garrido, presidente de CEAV, hizo hincapié en la apertura en que estamos entrando en una nueva etapa en la que, tras la pandemia, se empieza a viajar de nuevo. “La recuperación está en marcha y vivimos momentos en los que el papel de la agencia de viajes se ha revalorizado como asesor y garante de la seguridad. Las agencias, que tan mal lo hemos pasado, podemos salir reforzadas de esta crisis”, señaló.

La primera sesión de trabajo comenzó con un vídeo de bienvenida de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y continuó con las intervenciones de María Neira, directora del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de la Organización Mundial de la Salud, y el periodista estadounidense Dave Keating, que hablaron sobre los viajes del futuro.

Más tarde, representantes de eDreams ODIGEO, IATA, Iberia y Amadeus plantearon cuál es la **situación y perspectivas del sector aéreo** y los cambios que se han producido en el modelo de la distribución aérea tras la pandemia. Así, se constata que la gente vuelve a viajar, pero la recuperación no es homogénea en todos los destinos. Además, viajeros que antes no utilizaban las agencias de viajes han comenzado a hacerlo ahora, buscando altos niveles de personalización y digitalización. El reto ahora es mantenerlos.

En el siguiente panel, altos cargos de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), Amadeus, la Asociación de Líneas Aéreas y Riskline abordaron las **claves para una efectiva recuperación de la movilidad**.



Carlos Garrido  
Presidente de CEAV



# CUMBRE DE LEÓN



La reapertura de Estados Unidos, el descenso de las restricciones en Latinoamérica y la aceptación del certificado de vacunación en Europa han contribuido a poner en marcha la recuperación, pero esta tardará en completarse algunos años.

Por la tarde, la Asociación Sudafricana de Agencias de Viajes, ForwardKeys, Amadeus y la Hellenic Association of Tourist & Travel Agencies (HATTA) compartieron sus experiencias, datos y previsiones con todos los participantes.

Durante la segunda jornada, Iberia Cards, Expedia Partner Solutions, la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, la European Travel Commission y AON charlaron sobre los **cambios en el viajero del futuro tras la pandemia**. Juntos analizaron en primer lugar qué aprendizaje ha traído consigo la pandemia, para luego hablar sobre las principales diferencias entre el turista prepandémico y el postpandémico, así como de los trabajadores del sector turístico.

Más tarde, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), la Association of Southern African Travel Agents (ASATA), la EU TRAVEL TECH y la Federazione del Turismo Organizzato (FTO) trataron sobre la **situación de las agencias de viajes** antes y después de la pandemia y contaron la perspectiva y experiencias de sus respectivos países, así como la labor de las agencias de viajes en las repatriaciones al comienzo de la crisis.

Finalmente, durante el diálogo abierto, la vicepresidenta de Relaciones Internacionales de CEAV, Eva Blasco, el presidente de FOLATUR, Guillermo Correa, y el presidente de CEAV, Carlos Garrido, mantuvieron un productivo debate con los asistentes.

Además de las distintas conferencias y mesas redondas, el evento organizó, en paralelo, un programa de visitas a los lugares más emblemáticos de la capital. La cita constituyó así una oportunidad para que los asistentes descubrieran uno de los destinos turísticos de España con mayores atractivos por sus contrastes naturales, su enorme patrimonio monumental y su variada gastronomía.





# CUMBRE DE LEÓN

## IX DISTINTIVO MATILDE TORRES Y V DISTINTIVO VICENTE BLASCO

Durante la Cena de Gala de la cumbre, CEAV entregó el IX Distintivo Turístico Matilde Torres a Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar, y el V Distintivo Turístico Vicente Blasco al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

CEAV ha reconocido a Miguel Fluxà con este galardón por su dilatada y exitosa labor profesional y su amplia experiencia en el sector turístico, en el que comenzó a trabajar el 1962. En 1986 creó la marca Iberostar, grupo que se ha convertido en un referente internacional al promover un modelo de negocio turístico más responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno.

Fluxà agradeció el premio destacando que las agencias de viajes son fundamentales para el desarrollo del turismo por el valor que añaden al cliente, e hizo un llamamiento para que el sector trabaje de la mano con el objetivo de fortalecerlo.

Además, CEAV ha querido reconocer la labor profesional del ICTE que, durante toda la pandemia, ha trabajado incansablemente en la creación de especificaciones técnicas de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19. Así, en colaboración con CEAV, elaboró la Guía de especificaciones técnicas para agencias de viajes y creó el sello Safe Tourism Certified como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

Miguel Mirones, presidente del ICTE, hizo extensivo el reconocimiento a todo el sector turístico español, que contribuyó a la elaboración de estos protocolos de seguridad.

La cumbre ha tenido el apoyo del Ayuntamiento de León y la Diputación de León, del Consorcio de Turismo de León y de los colaboradores habituales de CEAV: Amadeus, Aon, Iberia, Iberia Cards, Junta de Castilla y León, Paradores, Pipeline, Renfe y Turespaña, a los que CEAV quiso agradecer su ayuda con un pequeño reconocimiento.

Además, para su organización, CEAV ha contado con la Asociación Provincial de Agencias de Viaje de León (APROLAV) y la Federación Castellano Leonesa de Agencias de Viajes (FECLAV).



*Miguel Mirones, presidente del ICTE,  
Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar y  
Carlos Garrido, presidente de CEAV.*

## RECONOCIMIENTO A LOS PATROCINADORES



# NOTICIAS CEAV



El mundo se pone en marcha. Largos meses sufriendo una inimaginable pandemia afectaron a las relaciones personales, algo que el ser humano ha buscado y practicado desde su aparición en nuestro planeta. El turismo, que potencia las relaciones humanas y el contacto entre las personas, no podía ser ajeno a este renacer de ilusiones.

CEAV ha querido aprovechar la oportunidad, tan esperada, de una normalización de actividades, para analizar cuestiones relativas al turismo, y a las agencias de viajes en particular. En estas jornadas técnicas se trataron diversos temas, que reseñaremos más adelante. Pero no en vano se han titulado *Reencuentro en Viena*; ha sido retomar aquello que no se pudo realizar hace más de un año y demostrar que la vida sigue. “Decíamos ayer”, en palabras de Fray Luis de León.

Viena, ciudad de la música, de los palacios barrocos, del modernismo de la “Secesión”, nos acogió con la característica hospitalidad austriaca desarrollada durante siglos con nuestro país.

## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

CEAV celebró entre el 21 y el 24 de octubre sus jornadas técnicas en la capital de Austria bajo el lema *Reencuentro en Viena*. Estas jornadas, que iban a tener lugar en marzo de 2020 pero que el comienzo de la pandemia generada por el COVID19 obligó a posponer, estuvieron organizadas por Turismo de Viena y Turismo de Austria junto con CEAV. Uno de los asistentes, Carlos González, ha escrito un resumen de aquellos días para *Mundo Inédito*.

**Por Carlos González**

El tiempo libre, antes del comienzo del programa oficial, fue aprovechado por los asistentes de muy diversas formas. Muchos siguieron las recomendaciones y se fueron a degustar unas salchichas al *bitzinger*, otros al Hotel Sacher para saborear la mundialmente famosa tarta con su nombre, otros pasearon o descansaron en el hotel preparando las jornadas.

De la mano de los guías: Mónica Fokkelman, Piroška Mayer-Sebestyén, Pablo Rudich y Brigitte Roth, nos acercamos al MAK (Museo de Artes Aplicadas de Viena). Fundado en 1863 bajo el reinado de Francisco José I, con el nombre de “Museo Imperial y Real de Arte e Industria”, cuenta entre sus fondos con más de un millón de piezas, y constituye uno de los museos más importantes del mundo en su género. En él se pueden admirar objetos artesanales de vidrio, porcelana, plata, textiles, mobiliario, cuadros, esculturas, en un periodo que abarca desde la Edad Media hasta nuestros días.

El Modernismo y el “Secesionismo”, así como la fundación de los Talleres de Viena en 1903 impulsaron la creatividad, plasmada en sugerentes diseños de personas como Josef Hoffmann, Otto Wagner, Koloman Moser, Adolf Loos, Dagobert Peche y otros muchos entre los que se encuentra Gustav Klimt, con una de sus principales obras: “Boceto para los mosaicos de Stoclet”, ejecutados con láminas de oro, plata y platino y con notas manuscritas del autor.



## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

En la espectacular Sala de Columnas tuvo lugar la inauguración de las jornadas. Heidi Tscharf, responsable del International Market Management de la Oficina Nacional de Turismo de Austria, e Ingrid Friz-Frizberg, responsable de Marketing España de la Oficina de Turismo de Viena, fueron las encargadas de iniciar estos actos. Después de su afectuosa bienvenida, asistimos a la proyección de unos reportajes resaltando las bellezas turísticas de Austria y Viena. Con un recorrido por el MAK terminó esta primera jornada.

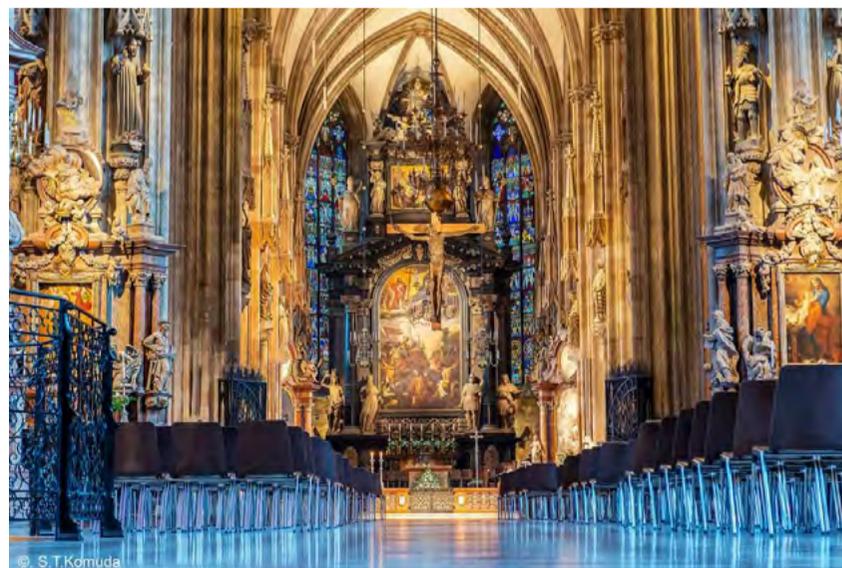
### SESIÓN DE TRABAJO

El día 22 de octubre se desarrollaron los actos profesionales de las jornadas. Tras la bienvenida por parte de Carlos Garrido, presidente de CEAV, la Oficina Nacional de Turismo de Austria, representada por Georg Kapus, y la Oficina de Turismo de Viena, y en su nombre, Bianca Bellora Durán e Ingrid Friz-Frizberg, nos presentaron la ponencia: **Viena verde y sostenibilidad**, dónde se resaltó la apuesta por este tipo de turismo, tanto por parte de los organismos oficiales como de la iniciativa privada en hoteles y restaurantes. Georg Kapus puso a Oberlech como ejemplo de sostenibilidad. Bianca Bellora resaltó la existencia en Viena de 240 Km. de rutas para senderismo con restaurantes, tabernas, hoteles, incidiendo en los bosques de Viena y el Prater.

Juan A. Gómez (Insights Expert at ForwardKeys), mediante presentación grabada, desarrolló una amplia información sobre el comportamiento de los diversos destinos turísticos, con especial mención al mercado interior.

Cristina Bou, directora Comercial de CEAV, entrevistó a Katia Estace, Executive Director Affinity Travel de AON y a Mercedes Tejero, gerente de CEAV. En las intervenciones se contemplaron los cambios en las formas de viajar y cómo estos afectan a las agencias de viajes. Se analizaron las coberturas en seguros de viaje y el comportamiento de los proveedores en la crisis del COVID, y como las distintas formas de actuar de estos han incidido en el sector aquí representado.

Ya en la segunda parte de la sesión José Manuel Lastra, director de Viajes Triana y presidente de AEVISE, actuó como moderador de una ponencia sobre la **Recuperación del sector de los viajes**, que contó con la participación de Eduardo García, director de Viajes Sanander y presidente de AAVOT, Rosa Díaz, directora de Abies Travel y vicepresidenta de AEDAV, así como de Jose Luis Méndez, director General de Viajes Zafiro y presidente de UNAV.





Rosa Díaz puso de manifiesto que el sector turístico fue el más castigado de la economía española por el COVID, comentando que en Málaga habían tenido un buen mes de octubre y existían buenas perspectivas para noviembre y el año 2022, si las cosas no cambiaban. No obstante, había cierto miedo ante posibles, y no deseados, nuevos rebrotes. Coincidió con sus compañeros en la necesidad de progresar en medios informáticos, así como en el exceso de papeleo que supone el solicitar ayudas, lo cual, en muchos casos, hace que haya que contratar empresas especializadas, que cobran por anticipado, no sabiendo cuándo podrán resarcirse de ese costo. Recordó que el sector mueve en España 80 millones de personas.

José Luis Méndez lanzó un mensaje positivo al expresar que las agencias van a sobrevivir. Apostó por una mayor informatización y por una mayor unión, invitando a un crecimiento del asociacionismo como organizaciones de apoyo, sobre todo en momentos difíciles (la crisis ha hecho bajar el asociacionismo, solo lo está el 40% del sector). Señaló la necesidad de ser prescriptores de destinos sostenibles y de elegir muy bien los proveedores. Se quejó del exceso de burocracia y de las escasas ayudas recibidas. Concluyó con el convencimiento de que “los agentes de viaje seguirán luchando”.

Eduardo García afirmó que las agencias de viajes renacerán con fuerza, “son camaleónicas”. Denunció el irregular comportamiento de algunos proveedores que no han estado a la altura de las circunstancias, lo que habrá que tener en cuenta para el futuro. Aboga, como sus compañeros, en tratar de eliminar papeleo en las concesiones de ayudas, señalando que estas trabas han llevado al cierre de muchas agencias. Está seguro de que aparecerán nuevas agencias y franquicias a las que habrá que captar para las asociaciones. Ha tenido ejemplos en la asociación cántabra de no asociados que les han buscado en estos duros momentos, por ello se muestra positivo en el crecimiento de afiliados. Concluye destacando el papel de la agencia tradicional y su labor personal en la ayuda al viajero, cosa que no hacen las online. El viajero, sobre todo en tiempos de crisis, busca la ayuda personal.

## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA



Carlos Garrido tomó la palabra para cerrar estas jornadas resaltando y agradeciendo la colaboración de todos los ponentes, así como de los distintos patrocinadores y colaboradores que han hecho posible la realización de las mismas.

Manifestó su apuesta por la recuperación, dado el tesón del colectivo que conforma el sector de las agencias de viajes y ello, a pesar, como ya ha quedado dicho, de las insuficientes ayudas recibidas. Continuó exponiendo todos los esfuerzos que CEAV ha realizado y sigue realizando para conseguir que las ayudas sean una realidad para las agencias.

Tras el agradecimiento al equipo que lleva el día a día de la asociación y a todos aquellos que han hecho posible la realización de estas jornadas, se procedió a la entrega de los premios CEAV a los distintos colaboradores y organismos que han posibilitado este reencuentro.



## VISITAS TURÍSTICAS

Continuando con el programa, y ya a primeras horas de la tarde, disfrutamos con nuestros guías de una visita recorriendo el casco antiguo de esta encantadora ciudad.

Comenzamos con el exterior del Teatro de la Ópera Estatal. En su origen fue el Teatro de la Ópera de la Corte Imperial y Real. Es un edificio neorrenacentista construido entre los años 1861 a 1869 que en un principio no agradó a los vieneses. Durante la Segunda Guerra Mundial, el edificio quedó prácticamente destruido por los bombardeos, además sufrió un gran incendio que destruyó el escenario y la sala de los espectadores, solo se salvaron la fachada principal, la escalinata y el vestíbulo con los frescos de Schwind. Al finalizar la guerra se acometieron las obras de reconstrucción procurando ser fieles al proyecto original, si bien adaptándolo a aquellas fechas.

Tras pasar por el Hotel Sacher (Philharmoniker Str, 4), famoso por las tartas de chocolate de su nombre, nuestros pasos nos llevan hasta la Albertinaplatz, donde se encuentran los *Monumentos contra la guerra y el fascismo*. Seguimos por la Augustinerstrasse hasta la Iglesia de los Agustinos, situada en la Josefsplatz, fue parroquia de la Corte Imperial. Construida a partir del siglo XIV (1327) por el duque Federico el Hermoso para convento de los Agustinos. Del siglo XVIII procede su interior gótico. En ella se celebraron bodas famosas como la de la archiduquesa María Luisa con Napoleón Bonaparte o la del emperador Francisco José I de Austria con Isabel de Baviera.

En la misma plaza se encuentra el palacio Hofburg, residencia de invierno y palacio principal de los Habsburgo. Comenzada su construcción el siglo XIII, ha experimentado diversas transformaciones hasta llegar a los edificios que contemplamos en nuestros días. En sus 18 alas y 2600 habitaciones conviven estilos como el gótico, el renacentista (Puerta Suiza), el neoclásico y el barroco. En la Capilla Imperial podemos escuchar, los domingos, las inigualables voces de los Niños Cantores de Viena. Dentro del palacio, se encuentra la sede y sala de actuación de una de las instituciones más famosas de Austria,

## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

se trata de la Escuela Española de Equitación. Su origen se remonta a 1580, cuando el Archiduque Maximiliano II importó caballos españoles a Viena, que cruzados con caballos austriacos dieron la denominada raza *lipizzaner*. Esta institución esta declara por la UNESCO, como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.



© S.T.Komuda



Camino de la Catedral de San Esteban recorrimos la calle Kohlmarkt y adyacentes, donde se encuentran las tiendas de las principales marcas de joyería, relojería y moda y ya en la Catedral contemplamos los estilos románico-gótico que fueron desarrollados por Rodolfo IV de Austria (1339-1365). Edificada sobre dos antiguas iglesias románicas de las que se conservan algunos restos, fue continuada en estilo gótico. La fachada principal, el Pórtico del Gigante y las Torres de los Paganos (64 m. de altura) pertenecen al orden románico. Las tres naves de 107 m. de longitud nos muestran la espectacularidad del orden gótico. Mención especial merece la esbelta torre del campanario con sus 137 m. de altura, en ella se encuentra un interesante mirador. También cuenta con elementos renacentistas y barrocos. A finales de la Segunda Guerra Mundial sufrió un aparatoso incendio que destruyó la techumbre y afectó a la celebra campana "Pummerín" que cayó al suelo, restaurándose todo ello gracias a la generosidad de los vieneses.

## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

La noche nos sorprende en el *heuriger* Mayer am Pfarrplatz, donde degustamos platos típicos, así como el "vino del año", amenizado por canciones y los sonos de un acordeón. Los *heuriger* son tabernas peculiares de Viena, dónde degustar el vino de la última cosecha, comer y divertirse. Al decir *heurigen* no solo estamos citando el lugar, también el vino que tradicionalmente puede llevar ese nombre hasta el 11 de noviembre, festividad de San Martín.





## JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

Llega la víspera de la partida y nos disponemos a visitar el Museo Albertina. Con origen en las colecciones de dibujos, grabados y pinturas del duque Alberto de Sajonia y su esposa María Cristina de Habsburgo-Lorena (con los nombres de ambos se crea el acrónimo por el que es conocido en todo el mundo).

Situado en el Palacio Taroucca, por su primer propietario y construido en 1776 en estilo barroco, nos muestra en su zona palaciega, como era la vida vienesa de los Habsburgo. Pero hoy día el nombre de Albertina está asociado a la increíble colección de arte que atesora. Con predominio del arte gráfico, cuenta, además con obras de artistas como: Durero con su famosa liebre, Rubens, Miguel Ángel, Rembrandt, Monet, Renoir, Cézanne, Chagall, Picasso, Modigliani, Matisse, Kandinsky, Roy Lichtenstein, Francis Bacon y otros muchos que harían la lista interminable. Actualmente hay una exposición con obras de Modigliani que tuvimos la ocasión de contemplar. No hay duda de que el Museo Albertina es uno de los mejores del mundo y hace que el nombre de Viena resuene con fuerza en el mundo del arte.

Almuerzo en el Salm Brau, cercano al Palacio Belvedere. Restaurante-cervecería situado en el ala no residencial del antiguo convento de las Salesianas, donde vivió su fundadora, la emperatriz Wilhelmina Amalia.

El conjunto de edificios del Palacio Belvedere, declarado Monumento Nacional, está situado sobre el suelo de unas antiguas viñas, propiedad del entonces alcalde de la ciudad, Jacob Daniel Tepser. El año 1717 las viñas fueron vendidas a la Corte Imperial y la emperatriz Wilhelmina Amalia mandó edificar el convento dónde pasó sus años de viuda.

Después del almuerzo, un ligero paseo por los jardines que separan el convento del cercano Palacio Belvedere, para aprovechar, con su visita, las últimas horas de nuestra estancia en Viena.

Realmente el complejo arquitectónico de Belvedere está compuesto por dos palacios barrocos (el superior y el inferior), el invernadero y los establos. En sus jardines nos encontramos con fuentes decorativas, cascadas, esculturas barrocas y puertas de hierro forjado. Dicho conjunto fue construido para residencia de verano de príncipe Eugenio de Saboya, que fue comandante en jefe del ejército austriaco en sus guerras con los otomanos. Su arquitecto Johann L. Von Hildebrandt lo realizó entre 1714 y 1723.

El Palacio Superior se utiliza actualmente como museo, contando con una amplia colección de obras de Gustav Klimt (la mayor en el mundo), entre ellas “El Beso” y “Judith”. Pero también de Egon Schiele, Oskar Kokoscha y de impresionistas como Monet o Renoir. Sus colecciones de arte, entre ellas el *Biedermeier vienes*, sus esculturas y su gabinete de arte contemporáneo, bien valen una visita.

El cierre de las jornadas en la ciudad de la música no podía ser otro que un concierto, que tuvo lugar en la Orangerie del maravilloso Palacio de Schönbrunn con obras de Mozart, Lehár y J. Strauss (entre ellas la *Polka del Champán*, el *Vals del Emperador*, el *Danubio Azul* y la *Marcha de Radetzky*, esta última acompañada de los aplausos del público como en el Concierto de Año Nuevo).

No pudieron tener mejor broche estas jornadas.

***Feliz vida, felices negocios y hasta las próximas.***



# NOTICIAS CEAV

## EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PREMIA A CEAV

El Ayuntamiento de Madrid otorgó en septiembre a la Confederación Española de Agencias de Viajes el “Reconocimiento de la ciudad al turismo de Madrid 2021” en la categoría de Compromiso con el destino turístico de Madrid. Se trata de unos galardones que representan la distinción institucional a las buenas prácticas del turismo y premian la labor de quienes contribuyen a mejorar la imagen de Madrid como destino.

En este caso, se tuvo en cuenta la resiliencia, el tesón y el afán de superación que han caracterizado a las agencias de viajes durante todos estos meses de pandemia en los que el sector turístico se ha paralizado, y cómo ahora, que la recuperación de va acelerando poco a poco, trabajan para reactivar la actividad. Como señaló el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida, “las agencias son los mediadores indispensables para que los turistas acudan a Madrid y para atraer ferias y congresos”.



Coincidiendo con el Día Mundial del Turismo, el presidente de CEAV, Carlos Garrido, recogió el premio de manos de la vicealcaldesa de Madrid, Begoña Villacís, y destacó la importancia que tiene este reconocimiento para CEAV, que ha trabajado duramente todos estos meses con el objetivo de paliar las consecuencias negativas de la pandemia para las agencias de viajes y ahora lo hace con el fin reactivar “nuestra actividad y la de nuestros asociados”.





# NOTICIAS CEAV

## HUELVA ACOGE LA III CUMBRE DE LA ALIANZA IBÉRICA DE AGENCIAS DE VIAJES



CEAV, la Federación Andaluza de Agencias de Viajes y la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Huelva colaboraron con la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT) en la organización de la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes. El evento reunió en Huelva, del 23 al 26 de septiembre, a los líderes de la distribución turística de España y Portugal, y estuvo patrocinado por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía.

Cerca de 50 asistentes acudieron a la provincia andaluza para abordar problemáticas comunes del sector que afectan tanto a España como a Portugal. Este año, el tema fundamental es el COVID-19, por lo que ambos países intercambiaron información sobre el impacto que la pandemia ha tenido en cada uno de ellos: la afectación a las agencias de viajes y los futuros retos, el efecto en sendos mercados, la gestión de las ayudas de los Fondos Europeos Next Generation, etc. Además, encima de la mesa también estuvieron temas recurrentes como las relaciones con IATA y la directiva europea de viajes combinados.



El evento contó con la participación de presidentes y directores de asociaciones de ambos países, así como de los equipos ejecutivos de APAVT y CEAV, y su programa incluyó, además de la realización de reuniones de trabajo, visitas guiadas por la localidad que brindaron la oportunidad de conocer el destino turístico de Huelva.

En la cumbre además participó el vicepresidente y consejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, Juan Marín, y del presidente de la Asociación Provincial de Huelva y Federación Autónoma de Andalucía, Luis Arroyo.



# NOTICIAS CEAV

## CEAV REÚNE A MÁS DE 200 PROFESIONALES EN SUS **TERCEROS WORKSHOPS** EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

CEAV, junto con la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV), celebró un año más sus tradicionales workshops en la Comunidad Valenciana: un encuentro profesional que tiene como objetivo dinamizar las relaciones comerciales entre empresas turísticas y agentes de viajes de la región. Los días 28 y 29 de septiembre, más de 50 expositores se reunieron con agencias de viajes en Alicante, Valencia y Castellón.



En febrero de 2020 AEVAV realizó su workshop a las puertas del confinamiento que paralizó toda la actividad. Más de un año después, con el apoyo de Turisme Valencia y el respaldo de sus 287 agencias asociadas, se ha convertido en la primera organización en retomar los workshops presenciales. Así, las agencias de viajes de Alicante, Castellón y Valencia tuvieron la oportunidad de reunirse durante tres días con más de 50 proveedores turísticos, entre compañías aéreas, destinos nacionales, asistencia en viaje, hoteles, turoperadores y navieras.

Como novedad y continuando con el proceso de digitalización que está llevando a cabo CEAV desde el pasado año, se apostó por la sostenibilidad y el ahorro de papel con la creación de un código QR con acceso a todo el directorio de expositores.

Para Carlos Garrido: “La Comunidad Valenciana es uno de los principales destinos turísticos de nuestro país, por lo que no se me ocurre mejor lugar para retomar este tipo de jornadas de trabajo presenciales, que ayudan a dinamizar las relaciones comerciales en un momento clave para el sector turístico, que aún no se ha recuperado del todo”.

El presidente de AEVAV, Miguel Jiménez, destacó: “Es una apuesta de nuestra asociación dar visibilidad a las agencias de viajes de nuestra comunidad y posicionarlas en los primeros puestos para una mayor competitividad y contactando con las principales compañías del sector. Al mismo tiempo, estrechamos lazos con los compañeros de las tres provincias intercambiando ideas y nos posicionamos para salir con más fuerza de esta situación excepcional.”



# NOTICIAS CEAV

## CEAV Y LA OFICINA DE TURISMO DE JAPÓN FIRMAN SU V ACUERDO DE COLABORACIÓN

*CEAV y la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO) firmaron su quinto acuerdo con el objetivo de promover el sector turístico de ambos países a través de una estrecha colaboración institucional y aumentar el número de turistas españoles que visitan Japón.*

La firma, en la que participaron el presidente de CEAV, Carlos Garrido, y el recientemente nombrado nuevo director ejecutivo de la sede en Madrid de la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO), Hiroshi Yamashita, incluye un compromiso para coorganizar seis seminarios digitales de turismo sobre Japón en España que ya se están llevando a cabo. Las formaciones, denominadas CEAV Travel Learning Japón, están dirigidas a agencias de viajes españolas, operadores turísticos, compañías aéreas, DMC y otras organizaciones y empresas relacionadas con el turismo, y son totalmente gratuitas. Su objetivo es ofrecer información sobre el mercado receptor japonés, atracciones y productos turísticos con el fin de fomentar las ventas a ese destino.

La relación profesional entre CEAV y JNTO comenzó en 2017. Desde entonces y hasta antes del inicio de la pandemia, se realizaron más de 20 seminarios presenciales en diferentes ciudades españolas, lo que supuso formar en el destino a más de 1.000 agentes de viajes. Tras la aparición del COVID-19 y las restricciones en la movilidad, ambas entidades idearon esta nueva modalidad de formación digital, que ha permitido alcanzar a un mayor número de agentes. De hecho, en las sesiones realizadas durante el pasado año, más de 2.500 usuarios se convirtieron en expertos en Japón.



Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “en CEAV estamos muy satisfechos por la firma de este quinto acuerdo. Japón recibió 32 millones de visitantes en 2019, antes de la pandemia y, con la recuperación progresiva de los viajes, desde la confederación queremos contribuir a que el país se vuelva a acercar, incluso a superar, ese volumen de turistas. La mejor forma de hacerlo es proporcionar a los agentes de viajes un conocimiento exhaustivo de este destino para que pueda ofrecer así un valor añadido a los clientes”.



## CEAV Y LA OFICINA DE TURISMO DE JAPÓN FIRMAN SU **V ACUERDO DE COLABORACIÓN**

Para Hiroshi Yamashita, director ejecutivo de la oficina de JNTO en Madrid, “por parte de JNTO, estamos muy contentos de continuar este acuerdo con CEAV para poder transmitir a los agentes de viaje de toda España los atractivos del turismo hacia Japón. Con vistas a la futura reapertura del flujo turístico entre España y Japón, queremos que los agentes de viajes de todo el país tengan un conocimiento más amplio y profundo de Japón a través de las seis sesiones de este ciclo formativo online, en el que cubrimos todas las regiones turísticas de Japón”.



### NUEVO DIRECTOR EJECUTIVO DE LA SEDE EN MADRID DE LA JNTO.

Hiroshi Yamashita está graduado por la Universidad de Dokkyo, Facultad de Lenguas Extranjeras, Departamento de Inglés. En abril de 1996, entró a trabajar para la Oficina Nacional de Turismo de Japón, en la División de Asuntos Generales. Desde entonces, ha ocupado diferentes cargos en dicho organismo, incluyendo los departamentos de promoción exterior, concretamente para los mercados europeos. Ha trabajado también en diferentes oficinas de JNTO en el exterior como Sidney (2005-2008), Londres (2011-2014), Frankfurt (2014-2015). Antes de ser nombrado director Ejecutivo de la oficina de JNTO en Madrid, ha desempeñado diferentes funciones en la oficina de representación del Ministerio de Territorio, Infraestructuras, Transporte y Turismo de Japón para la región de Tohoku.



la semana del  
**turismo gastronómico**

**ceav**  
Confederación Española  
de Agencias de Viajes



# NOTICIAS CEAV

## CEAV Y SABOREA ESPAÑA AYUDAN A COMERCIALIZAR LAS **RUTAS GASTRONÓMICAS ESPAÑOLAS**

*Fruto del acuerdo firmado en FITUR entre CEAV y Saborea España, ambas entidades organizaron en septiembre unas jornadas profesionales entre más de 100 agencias de viajes y los destinos nacionales de Saborea para la comercialización de sus rutas gastronómicas.*

En las sesiones formativas, que se realizaron de forma online durante tres sesiones, los destinos de Saborea España hicieron una exposición de lo que pueden ofrecer al visitante en materia gastronómica, de forma que los agentes de viajes se convirtieran a su vez en expertos gastronómicos que puedan asesorar así a sus clientes.

En España, el turismo gastronómico cobra cada vez más importancia. Antes de la pandemia, el 82% de los españoles afirmaba haber realizado un viaje en los dos últimos años con la intención de disfrutar de la gastronomía, según un estudio elaborado por la consultora Dinamiza en 2019. Este tipo de turismo ayuda a diversificar el modelo de destinos consolidados en los que predominan otras tipologías de turismo, ofreciendo una oportunidad para la desestacionalización y ayudando a evitar la masificación en zonas saturadas.



# CEAV Y SABOREA ESPAÑA AYUDAN A COMERCIALIZAR LAS RUTAS GASTRONÓMICAS ESPAÑOLAS

El turismo gastronómico no solo es capaz de atraer a turistas de calidad, con una mayor disposición al gasto y más respetuosos con la cultura local, sino que también se ha convertido en un importante factor de competitividad de los destinos turísticos, desempeñando un papel decisivo en su imagen y posicionamiento.

Así, con estas sesiones de trabajo, las agencias de viajes recibieron una información personalizada de cada destino y podrán, gracias a ello, animar a visitar los diferentes lugares potenciando los valores y atractivos de cada zona. Esta información se resumió en fichas que pueden consultarse [aquí](#).

ESPAÑA ES UN DESTINO QUE  
OFRECE MUCHO MÁS ALLÁ DEL  
SOL Y PLAYA.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “España es un destino que ofrece mucho más allá del sol y playa; naturaleza, turismo cultural, enoturismo y, por supuesto, gastronomía. Los viajeros cada vez tienen más en cuenta este factor, por lo que es de vital importancia que las agencias de viajes dominen todo lo que los destinos pueden ofrecer en esta materia. Estas jornadas con Saborea España son una excelente oportunidad para ellas”.

Desde Saborea España se valora muy positivamente esta colaboración ya la aportación de las agencias de viajes permitirán mejorar en la estructuración del producto turístico y potenciar su comercialización en el mercado nacional. Las jornadas son fruto del acuerdo que CEAV y Saborea España firmaron en FITUR, que tiene como objetivo crear un foco de atención hacia la marca Saborea España y sus destinos entre las agencias de viajes españolas y acercarles las propuestas de viajes gastronómicos en España y las principales rutas turísticas de los destinos para que las agencias puedan comercializarlas.



## CEAV ORGANIZA EL CEAV INTERNATIONAL LEARNING CON DIEZ DESTINOS INTERNACIONALES

CEAV ha organizado, junto con Oficinas Nacionales Extranjeras de Turismo en España (ONETE), el CEAV International Learning: tres jornadas en las que los directores de las oficinas de diversos destinos internacionales facilitaron a las agencias de viajes toda la actualidad de sus productos turísticos y la información sobre las medidas Covid-19 de cada país.

Las jornadas, que se celebraron el 21 y 29 de septiembre y el 5 de octubre, contaron con la presencia de diez destinos: Polonia, Seychelles, Francia, Hungría, Alemania, Noruega, República Checa, Gran Bretaña, Túnez y Portugal. En total se registraron 600 inscritos, y 190 asistentes permanecieron conectados durante toda la formación.

CEAV preparó además unas fichas sanitarias para que los agentes de viajes pudieran disponer de datos que les permitan asesorar a sus clientes con el mayor detalle posible de cara a sus viajes internacionales.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV: “En una situación como la actual, en la que paulatinamente van recuperándose los viajes internacionales, y en la que las restricciones de viaje y requisitos de entrada a cada país son diferentes, se hace completamente necesario que las agencias de viajes conozcan toda esta información y se la puedan facilitar al viajero. De ahí la enorme utilidad de estas jornadas”.



# NOTICIAS CEAV

## ACUERDO ENTRE CEAV Y CAMERFIRMA PARA FACILITAR LOS TRÁMITES DE LAS AGENCIAS

CEAV y Camerfirma, Autoridad de Certificación Cualificada eIDAS, llegaron en septiembre a un acuerdo para ofrecer la aplicación de firma GoSign Business a las 27 asociaciones de la confederación y agilizar los procesos de firma de más de 7.000 agencias de viajes, facilitando además a los viajeros y turistas la posibilidad de firmar todos los documentos relacionados con sus viajes sin tener que desplazarse, reduciendo los tiempos de espera y con total garantía jurídica.

Con GoSign Business de Camerfirma, CEAV facilita a sus agencias una firma rápida y segura de los contratos de viajes combinados y de sus documentos asociados, como son los descargos de responsabilidad, itinerarios y presupuestos, reduciendo también los posibles errores humanos.

Dentro de este nuevo escenario que nos ha dejado la crisis sanitaria, destaca la necesidad de automatización de tareas para evitar labores manuales y errores como el duplicado o alteración de documentos. De esta forma, también se reduce el contacto entre personas y se podrán realizar todas estas gestiones de manera segura desde casa, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. Lo que, además, disminuye el coste medioambiental al no haber envíos físicos ni impresión de documentos.





# NOTICIAS CEAV

## CEAV Y APAVT EXIGEN A LAS AEROLÍNEAS QUE DEVUELVAN YA LOS IMPORTES QUE DEBEN A LAS AGENCIAS

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) y la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT), que se reunieron en la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes en Huelva el pasado 24 de septiembre, consideran inaceptable que algunas aerolíneas no hayan devuelto todavía todo el dinero adeudado a agencias de viajes en España y Portugal correspondientes a reembolsos de sus pasajeros.

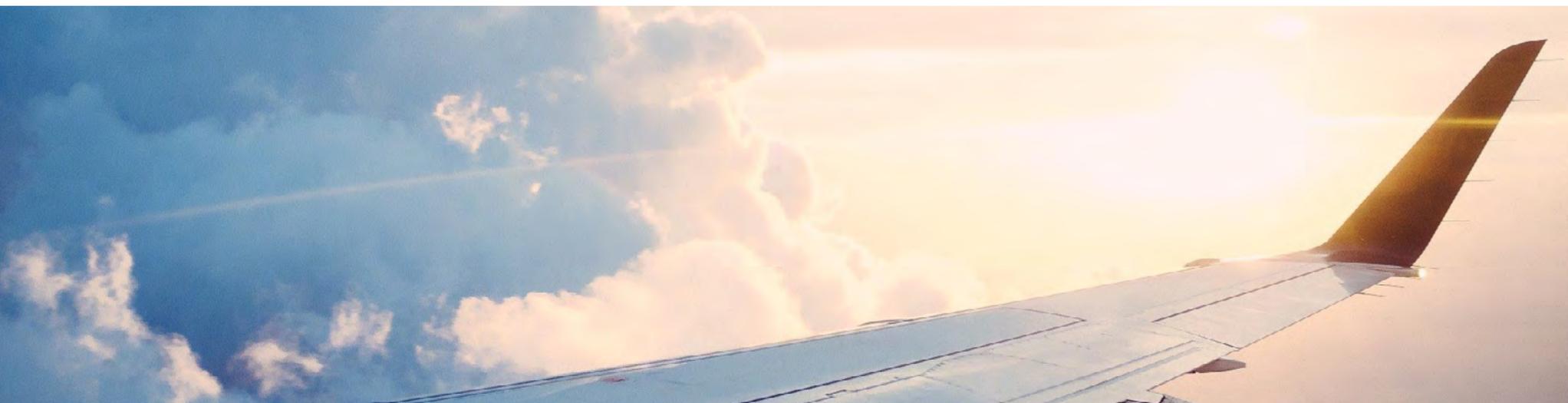
A modo de ejemplo, en España, Air Europa, a pesar de haber recibido 475 millones de euros de SEPI (es decir, de los contribuyentes), va devolviendo a cuentagotas el importe de los billetes cancelados.

Desde CEAV se ha insistido reiteradamente en la necesidad de vincular directamente la ayuda estatal a las aerolíneas al cumplimiento de sus obligaciones con los pasajeros, como así lo recomienda además el Informe Especial 15/2021: Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19, publicado por el Tribunal de Cuentas Europeo.

La negativa a abonar las cantidades debidas a los pasajeros dentro del plazo que recoge la normativa supone una vulneración de los derechos de los pasajeros aéreos desde el inicio de la pandemia y un claro incumplimiento de la normativa comunitaria, concretamente del Reglamento (CE) nº 261/2004, que establece la obligación de reembolsar en el plazo de siete días en caso de cancelación de los vuelos.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “las agencias españolas y portuguesas nos hemos visto en la obligación de adelantar los reembolsos correspondientes a los vuelos incluidos en los paquetes contratados con las aerolíneas, con el consiguiente perjuicio. Esto agrava la ya de por sí complicada situación de nuestro sector”

“Compartimos el mismo sentimiento que nuestras contrapartes en el país vecino y creemos que las aerolíneas no pueden ser objeto de situaciones favorables en relación con otros actores de la cadena turística como agencias de viajes y operadores. Estos se enfrentaron con la obligación legal de reembolsar a sus clientes y lo hicieron, sin embargo, esta obligación no se ha impuesto a las aerolíneas. Los derechos de los pasajeros se garantizaron a expensas de las agencias de viajes y sus proveedores eliminaron sus obligaciones. Lo mismo puede decirse de los reguladores y de la propia Unión Europea. Si se apresuraron a convocar a los Estados para obligar a las agencias de viajes y touroperadores a reembolsar, definitivamente no lo hicieron en relación con las aerolíneas”, dice Pedro Costa Ferreira, presidente de APAVT.





# NOTICIAS CEAV

## CEAV LLEGA A UN ACUERDO CON IATA

Tras cuatro meses de intensa y complicada negociación, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) llegó en octubre a un nuevo acuerdo con las aerolíneas integradas en IATA para la flexibilización de los criterios financieros locales que se aplicarán en el 2022. El acuerdo fue aprobado por unanimidad por todos los asistentes del APJC (la mesa que reúne a agencias, aerolíneas e IATA).



Desde CEAV se considera este acuerdo como un gran éxito por la situación excepcional que atraviesan las agencias de viajes, ya que estas podrán optar entre ser evaluadas por sus resultados económicos de 2020 o de 2021. Cada agencia deberá indicar antes del 30 de agosto de 2022 su elección de análisis de cuentas y, en caso de no informarlo de forma fehaciente a IATA en dicha fecha, se considerará que aplica la revisión sobre cuentas de 2021.

Asimismo, se mantiene la flexibilización de los criterios, tanto de los ratings aplicables como de las ratios, que se aplican dependiendo de la facturación de cada agencia. En este sentido cabe destacar que se ha rebajado el resultado del rating necesario para no tener que presentar garantía y, para las agencias que se analizan por ratios, se ha modificado el de solvencia a corto plazo, que se ha establecido en 0,9 sin ponderar, así como la ratio de beneficios, permitiendo que las agencias de viajes puedan presentar pérdidas hasta un 50% de sus fondos propios.

Por último, también se ha logrado mantener la frecuencia de pago estándar de 10 días, con la reducción aprobada ya el año pasado, y la entrega posterior de fondos en los cinco días laborables posteriores a recibir la liquidación.



# NOTICIAS CEAV

## CEAV Y CLIA CELEBRARON UN WEBINAR SOBRE PROTOCOLOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL COVID-19



CEAV y la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA) en España organizaron en noviembre el webinar Navegando seguros hacia la consolidación, destinado a actualizar a los agentes de viajes de los protocolos y las medidas de prevención de la COVID-19 que el sector ha puesto en marcha.

La sesión, enmarcada en el programa de formación que ofrece CEAV a sus miembros, contó con la participación de alrededor de 70 agentes.

Durante el webinar, no solo se ofreció a los agentes contenidos actualizados sobre los protocolos, sino también de los resultados obtenidos hasta el momento, facilitándoles argumentos que les ayuden a asesorar aún mejor a sus clientes y transmitirles la máxima confianza a la hora de elegir un crucero como opción vacacional. Una vez más, el sector ha demostrado su firme compromiso con la salud de los tripulantes, pasajeros y de las comunidades en los destinos, impulsando una política que excede, en muchos casos, la implementada en tierra y los requisitos exigidos.

Durante la sesión, conducida por CEAV, estuvieron presentes representantes de Celestyal Cruises, Costa Cruceros, MSC Cruceros y Royal Caribbean Group. Alfredo Serrano, director general de CLIA, resaltó que “tras un tímido arranque en 2020, la industria ha comenzado la verdadera recuperación este verano, proceso que ha sido liderado por Europa; una vuelta que ha dejado patente que los protocolos y las medidas desplegadas para proteger la salud de tripulantes, pasajeros y las comunidades no solo funcionan, sino que funcionan muy bien”.

Según las previsiones que baraja CLIA, y por el lado de la oferta, entre el 75 – 80% de los buques estarán operando de nuevo antes de que finalice 2021 y se alcanzará el 100 % a lo largo de 2022. Mientras, y por el lado de la demanda, los estudios internos de la asociación muestran que los europeos quieren volver a viajar en crucero, existiendo una demanda acumulada para el próximo año.



# ENTREVISTA A

## MARÍA VALCARCE

### DIRECTORA DE FITUR

*María Valcarce es licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y tiene además la Licenciatura Especial en Economía Europea por la Universidad Libre de Bruselas. Nativa española, habla también inglés y francés. Ha desarrollado toda su carrera profesional en la Institución Ferial de Madrid –IFEMA –, donde, desde 1997, ha venido dirigiendo distintas ferias para diversos sectores económicos como el del automóvil, las energías renovables y las TIC, entre otros; desde enero de 2019 es la directora de la Feria Internacional de Turismo, FITUR, además de la Feria Internacional de Seguridad, SICUR, la Feria de Puertas y Automatismos, SMART DOORS y el Salón Internacional de Climatización y Refrigeración C&R. Hemos hablado con ella y nos ha dado sus impresiones acerca del pasado y futuro de FITUR.*

# 1

**La edición del año pasado fue quizá una de las más especiales. El objetivo era marcar un punto de inflexión en el relanzamiento del turismo. ¿Qué valoración haces de aquella edición?**

Yo la llamo la edición heroica de FITUR porque fue extraordinaria y exigió enormes esfuerzos por parte de IFEMA Madrid, pero también, y sobre todo, por parte de todos sus participantes. La preparamos en un tiempo de enormes incertidumbres y cada paso era complicado, pero, efectivamente, la llevamos a buen término en una operación caracterizada por la colaboración y que conduce a un éxito colectivo. Supuso una demostración al mundo de muchas cosas: que se podían hacer eventos y hacerlos de modo seguro, que el contacto cara a cara marca una diferencia cuando se trata de generar negocio, que España estaba preparada para recibir turistas de un modo controlado y seguro...

FITUR 2021 fue la primera de las grandes ferias mundiales de turismo que se desarrolló de forma presencial tras la crisis sanitaria y significó un hito

por esto y por lo que representó en términos de dinamización, generación de confianza y recuperación para todos los agentes que componen la cadena de valor de la industria turística. La feria se “hibridó” al desarrollar un complemento online innovador LIVE CONNECT que extendía el alcance geográfico y temporal de FITUR y generaba una comunidad profesional del turismo en nuestra plataforma. FITUR 2021 marcó ese primer paso hacia la reactivación, y esto fue posible gracias a todas las empresas, países y regiones que participaron, a la apuesta de los profesionales que nos visitaron en esta especial edición y, muy importante, a la gran industria turística española, al apoyo de todas las Comunidades y Ciudades Autónomas, que siempre brindaron un sólido respaldo a la feria expresado con su firme decisión de participar, y al respaldo del Ministerio de Turismo que nos reforzó con mensajes claros que despejaban dudas y que facilitó el especial tratamiento de viaje esencial para las asistencias a FITUR y la declaración de FITUR como Acontecimiento de Excepcional Interés Público.



*María Valcarce, directora de FITUR.*

## **2** ¿Y qué se espera de esta? ¿Cuáles serán las principales diferencias?

Esperamos un gran FITUR, ya dimensionado en línea con la feria líder que siempre ha sido y recuperando la normalidad en ese sentido. Todo apunta a que FITUR 2022 va a ser una gran edición, ocuparemos los ocho pabellones a ambos lados de la avenida central de nuestro recinto ferial, tendremos un gran despliegue de los destinos españoles, volvemos a reunir a todas las empresas habituales y alguna nueva que se suma, tendremos un pabellón de América a tope, con nuestro socio República Dominicana en un papel protagonista y, en general, una participación internacional muchísimo mayor que en 2021 y muy cercana a la que FITUR nos tiene acostumbrados. Contamos nuevamente con el apoyo imprescindible de toda la cadena de valor de esta industria, y, en definitiva, las previsiones de participación son muy buenas. Nuestro objetivo es que FITUR contribuya a la recuperación y al crecimiento del sector, proyecte la gran potencia turística que es España, sirva de dinamizador del mercado y del turismo mundial y que todos sus participantes cumplan los objetivos individuales que les traen a la feria.

## **3** ¿Qué novedades tendremos este año?

Volvemos a celebrar todas las secciones de la feria y cada una de ellas traerá contenidos renovados. Por ejemplo, en el caso de FITURNEXT, nuestro observatorio de sostenibilidad, vamos a poner el foco en la accesibilidad este año. Estrenaremos además una sección nueva, FITUR CRUISES, que va a constituir una gran atracción para el público del fin de semana. Haremos estas y todas las secciones FITUR MICE, FITUR TECHY, FITUR KNOW HOW & EXPORT, FITUR SCREEN, FITUR HEALTH, FITUR ENTERTAINMENT, FITUR LGBT+, FITUR TALENT, FITUR WOMAN y FITUR LINGUA.



## NUESTRO OBJETIVO ES QUE FITUR CONTRIBUYA A LA RECUPERACIÓN Y AL CRECIMIENTO DEL SECTOR

### **4** ¿Cuáles son las expectativas de participación para esta nueva edición?

Como decía antes, la respuesta de destinos nacionales, de empresas y de destinos internacionales es muy buena y marcadamente superior a la de 2021, muy cercana a 2019 o 2020; nos situaremos en un nivel de participación que estimamos será entre el 80 y el 85% de la edición récord de FITUR. Tenemos confirmado al máximo nivel de representación en destinos de España y también en el área de empresas tenemos todo prácticamente lleno. En el capítulo internacional ya estamos en aproximadamente un 73% del nivel récord de representaciones oficiales de países, alcanzado en la mejor edición de FITUR.

### **5** ¿Cuál calcula que será el impacto económico para Madrid?

Este es un dato que estimamos una vez que conocemos los datos de visita y resulta prematuro aventurarse en ese cálculo. Espero que se acerque a los 300 millones de euros que generaban las ediciones pre-pandemia, pero hay que esperar un poco más para pronunciarse en esto.

### **6** Una última pregunta más general para acabar. En estos momentos, ¿cuál es el mayor reto que debe enfrentar la industria del turismo de España?

Estoy segura de que nuestra industria turística nos va a volver a demostrar su capacidad generadora de riqueza y empleo y su liderazgo mundial. Diría que hay dos retos fundamentales que son complementarios en cierto modo: ser capaces de pasar de la cantidad a la calidad, es decir, atraer viajeros de gasto medio elevado con una oferta de mayor valor añadido y, por otra parte, el reto de la sostenibilidad medioambiental y también social. Por otra parte, como otros sectores económicos, el turismo entrará a la era de los datos y enfrentará otros retos de transformación digital que prometen avances en gobernanza y competitividad.



# AGENDA CEAV

FITUR 2022

CEAV WORKSHOPS

La primera gran cita de CEAV en 2022 será FITUR, como no podía ser de otra manera. En esta edición, el reto continúa siendo impulsar la actividad turística, para lo que contaremos con un espacio preparado para celebración de reuniones de negocio entre los agentes de viajes y los proveedores de la industria turística presentes en la feria, la presentación de productos y destinos y la organización de mesas redondas. Además, CEAV presentará sus proyectos para 2022.

También tendremos nuestros **workshops** presenciales en **Madrid, Lisboa, Málaga, Bilbao y Comunidad Valenciana**. El objetivo es el de dinamizar las relaciones comerciales entre empresas turísticas y agentes de viajes de las diferentes regiones. Y, por supuesto, contaremos además con nuevos destinos.

Sigue todas las novedades a través de nuestras redes sociales:



## CEAV WORKSHOPS 2022

MADRID-LISBOA  
MÁLAGA-BILBAO  
COMUNIDAD  
VALENCIANA





# LAS ASOCIACIONES DE CEAV NOS INFORMAN

## UN CENTENAR DE EMPRESAS COLABORAN PARA CREAR PRODUCTOS TURÍSTICOS NOVEDOSOS EN GRANADA

El Patronato Provincial de Turismo de la Diputación de Granada, en colaboración con la Federación de Empresas de Hostelería y Turismo y la Asociación de Agencias de Viaje de Granada, organizaron un encuentro profesional con el propósito de poner en contacto a proveedores y vendedores locales para concebir y comercializar nuevos productos turísticos, complementarios y alternativos a la oferta que los viajeros encuentran tradicionalmente en la provincia. La primera Jornada de Comercialización de Agencias de Viaje de Granada se celebró el 16 de octubre en el Hotel Camino de Granada y a ella asistieron casi 50 firmas locales y nacionales creadoras y suministradoras de servicios turísticos (hoteles y restaurantes, empresas de turismo activo, aerolíneas, navieras, turoperadores, centros de interpretación...) y otras tantas agencias de viaje mayoristas y minoristas, la mayoría receptoras, dispuestas a conocer sus productos, adquirirlos, crear paquetes y distribuirlos a través de canales de venta.

La jornada sirvió asimismo para dinamizar y reactivar el tejido empresarial en los meses posteriores a la pandemia, que tan duramente ha golpeado al turismo. Precisamente, el programa del evento se inició por la mañana con tres conferencias, la primera pronunciada por el presidente de CEAV, Carlos Garrido, que analizó la situación al sector tras la epidemia. Continuó con la charla de Luis



Arroyo, presidente de la Federación Andaluza de Agencias de Viaje (FAAV), que informó de las medidas para activar las ayudas por COVID; y se cerró con la disertación de Juan Peláez, presidente de la Asociación Provincial de Empresas de Mediación Turística de Granada, que realizó una radiografía de la situación local.

El programa incluyó también durante la mañana dos mesas de trabajo que abordaron temas como el diagnóstico de la presencia de la oferta de la provincia de Granada en los productos turísticos vendidos por las grandes agencias de viaje online (OTA's) y la constatación de la necesidad que tienen las empresas granadinas de buscar y abrir nuevos canales de comercialización. En la segunda de las mesas, Juan Carlos Olmos, ejecutivo comercial de Ávoris Travel, una de las principales mayoristas de viaje de España, aportó datos de compra actualizados para el último trimestre de 2021 y comienzos de 2022 y transmitió un mensaje de optimismo para la recuperación de los flujos turísticos tanto en España, como en Andalucía y Granada.

La jornada se culminó con un workshop en el que el centenar de agencias de viaje locales y proveedores participantes pudieron hacer 'networking' y concretar acuerdos comerciales para la creación de productos conjuntos.



## LAS ASOCIACIONES DE CEAV NOS INFORMAN

# ATRAE REÚNE AL SECTOR TURÍSTICO VASCO EN LA JORNADA JUNTOS ATRAEMOS MÁS

La Asociación de Agencias Receptivas de Euskadi, ATRAE, ha trabajado este año en una reflexión estratégica que la ha guiado hacia el rumbo que debe tomar para seguir trabajando por el sector receptivo vasco. En este proceso, se ha detectado la necesidad de aumentar la colaboración con los demás profesionales que forman el sector turístico vasco, y “Juntos ATRAEMOS Mas” ha sido el primer paso para fortalecer las relaciones de quienes forman este ecosistema.

Con esta acción ATRAE buscaba celebrar la vuelta a lo presencial con un reencuentro de todo el sector turístico vasco que sirva para reflexionar sobre el futuro del turismo y, en colaboración, definir las medidas que se deben adoptar para construir destino y comercializar Euskadi juntos.

El evento ha tenido lugar el 24 de noviembre en Hernani, Gipuzkoa, y ha contado con la participación del Área de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto a través de la ponencia “Los nuevos retos de la comercialización de productos y servicios turísticos locales”.

Tras la misma, se ha abierto un debate para trabajar, mediante un proceso participativo, en la identificación de nuevas acciones de mejora a implementar para mejorar la colaboración y la comercialización del destino, así como en la priorización de las mismas.

La jornada se ha desarrollado en las instalaciones de Orona Ideo, uno de los espacios más innovadores de Europa que permite organizar eventos con un coste medioambiental cero. El espacio ideal para este encuentro, ya que es un lugar referente por su sostenibilidad y bienestar, concebido para albergar nuevas formas de trabajo para responder a los retos del futuro.



Enmarcada en este encuentro, la asociación ha hecho la entrega del IV Premio ATRAE a la Comercialización Turística en Euskadi. Una iniciativa a través de la que, desde 2018, ATRAE ha premiado a entidades, empresas, organizaciones y personas que se han distinguido por su contribución a la proyección turística de Euskadi y que, a su vez, han apostado por impulsar, a través de sinergias, el trabajo de las agencias receptoras vascas.

En esta edición el Premio ATRAE ha sido otorgado a Mater Barco Museo Ecoactivo, por ser un proyecto innovador, que trata de recuperar y poner en valor el importante legado pesquero y marinero vasco, además de por la gran labor medioambiental que realizan, siempre con un espíritu colaborativo. Además del Premio, ATRAE ha entregado la Mención Especial a Juan del Hoyo por su larga trayectoria profesional en el sector de las agencias de viajes y su importante función como receptor en Euskadi. Igualmente, por su iniciativa para crear el proyecto ATRAE y su esfuerzo por unir al sector, así como por la importante labor que ha desempeñado defendiendo a las agencias receptoras y todo el apoyo que ha brindado a todas las agencias receptoras de ATRAE desde la constitución de la asociación.



# LAS ASOCIACIONES DE CEAV NOS INFORMAN





**“EL SEGURO SE HA CONVERTIDO EN UNA HERRAMIENTA DE FIDELIZACIÓN PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES”.**

*Adeva trabaja en RACE desde el año 2000. Fue responsable de Automoción durante 9 años y desde marzo de 2020 se encarga de los seguros de viaje. En esta entrevista nos cuenta cómo ha cambiado la pandemia nuestra forma de viajar y la adaptación que ha tenido que llevar a cabo su compañía.*



# ENTREVISTA A

## FELIPE ADEVA

RESPONSABLE DE SEGUROS  
DE VIAJE DEL RACE

# 1

**El RACE proporciona, además de la asistencia en viaje, una amplia gama de servicios. ¿Cuáles son esos servicios que ofrecéis al viajero?**

El ‘claim’ del RACE como Club es “Nunca estarás solo”, así que al igual que ofrecemos las soluciones más innovadoras para nuestros socios y clientes en el sector de automoción, tenemos una visión de asistencia 360 también con los seguros de viaje, acompañando a nuestros clientes desde la contratación, con amplias coberturas de anulación, durante el traslado, incorporando coberturas de acceso a salas VIP, búsqueda de equipajes e indemnizaciones por pérdida de vuelos, entre otras. Y, por supuesto, durante el viaje, con una amplia gama de garantías médicas y de repatriación (que incluyen coberturas por COVID-19), así como vídeomedicina en directo que, además de acercar un médico a cualquier lugar donde se encuentren nuestros clientes, nos permite hacer un seguimiento detallado de cada caso y anticiparnos a sus necesidades durante un viaje. Contamos con coberturas adaptadas a cada segmento, tanto para el vacacional como para el ‘business travel’, estudiantes, etc.



# ENTREVISTA CON RACE

## 2

¿Qué ventajas ofrece el RACE a los viajeros sobre otros seguros?

La **confiabilidad** de la marca RACE, con **transparencia y flexibilidad** en la prestación del servicio, es la esencia de nuestro Club, y esto es algo más importante si cabe cuando vivimos algo tan excepcional como lo que ocurrió el año pasado al inicio de la pandemia. En esta situación, la cultura del esfuerzo para darle lo mejor a nuestros clientes se tradujo en una disminución directa de las consecuencias que el inicio de la pandemia tuvo para nuestros viajeros.

Además, y máxime en estos momentos de cambios tan rápidos en los que hemos tenido que readaptar nuestra forma de viajar, la **innovación** de las coberturas en los seguros de viaje ha sido fundamental para transmitir la tranquilidad que nuestros clientes necesitan para volver a viajar con seguridad.

La apuesta por **soluciones tecnológicas** que acerquen el RACE al cliente, desde la contratación a la gestión de una asistencia o de un reembolso, ha dado un avance definitivo y marcará sin duda la manera de comunicarnos con nuestros clientes.

Por último, desde RACE mantenemos un **equipo comercial** por toda España que está cerca de las agencias de viaje y que gestionan de primera mano, y con una cara cercana y conocida, cualquier dificultad o incidencia que estas tienen.

## 3

Después de la pandemia, la seguridad es una de las principales reivindicaciones de los viajeros en sus traslados. Ha aumentado la conciencia de la importancia de contratar seguros de viaje, así como de conocer exactamente que implica ese seguro. ¿En el RACE habéis notado este cambio en vuestros clientes?

Sin duda. Tras vivir una disrupción tan acusada, en el sector en los últimos meses ha habido cambios de todo tipo de la percepción y contratación del seguro de viaje. Por un lado, observamos un crecimiento en el porcentaje de contratación, sobre todo en viajes con destinos locales, donde antes de la pandemia no era tan habitual contratar. En el resto de destinos el crecimiento es importante también, aunque aún estamos muy condicionados por las restricciones exteriores.

Observamos además una mejor percepción del producto en el mercado y una sensación de haberse convertido definitivamente en una herramienta de fidelización de clientes para las agencias de viajes.

Hay una necesidad creciente de información respecto a las coberturas, de ahí la necesidad de hacer cada vez seguros de viaje más sencillos y transparentes para el cliente. En contraste observamos una menor sensibilidad al precio.

En definitiva, el cliente se interesa más por lo que contrata y le da un mayor valor al producto. El reto será mantener estos comportamientos en los clientes una vez volvamos a la normalidad plena previa al COVID-19. Recordemos que el porcentaje de contratación de seguros de viaje en nuestro país respecto a otros de Europa es aún muy bajo, de ahí el reto de mantener o incluso incrementar la penetración de contratación actual.



# ENTREVISTA CON RACE

## 4

¿Qué es lo que os solicitan?

Seguros claros y fácilmente comparables, acercar la tecnología al cliente para una experiencia sencilla y además, por supuesto, dinamismo para actualizar los productos a las nuevas realidades.

## 5

¿Cómo se ha adaptado RACE a los tiempos postcovid?

Todos nuestros productos han incorporado coberturas COVID, como la anulación por positivo o por cuarentena médica, imposibilidad de embarque por causa de fiebre, prolongaciones de estancia en destino por contagio o contacto directo o repatriación anticipada, entre otros. Además, hemos incorporado el COVID-19 para las garantías de gastos médicos o repatriación sanitaria. Hemos incorporado hasta un seguro específico de RACE TRIP COVID para aquellos clientes cuya principal causa para querer estar asegurado sea la pandemia y sus consecuencias.

En algunas circunstancias, de hecho, esta nueva conciencia por estar mejor asegurados en nuestros desplazamientos y esta necesidad de dar seguridad a los viajeros nos ha supuesto nuevas oportunidades de negocio, como es el caso de que el RACE se haya convertido en la aseguradora del Programa COVID tanto en Baleares como en la Región de Murcia, fomentando el turismo seguro.

## 6

Tenéis una red de agencias de viajes colaboradoras. ¿Qué ventajas tienen las agencias de viajes que colaboran con vosotros?

Nuestras agencias de viaje tienen acceso a una amplia gama de productos que cubren las necesidades del turismo vacacional, del corporativo, del turismo de crucero y del esquí, entre otros. Además, contamos con productos diseñados para grupos e incluso programas multiviaje anuales.

Tenemos un portal de contratación RACE personalizado a cada agencia, que permite la simulación, comparativa entre productos y emisión de las pólizas, dando a la agencia la posibilidad de vender nuestros productos en neto o comisionable, dependiendo de sus necesidades. Ponemos además a disposición de nuestras agencias un programa de fidelización de puntos para los agentes para convertir las ventas en regalos.

Por último, contamos con una red propia de responsables de negocio que hacen un seguimiento personalizado a nuestras agencias y les ayudan en las gestiones que éstas precisan, además de contar con nuestro servicio de 'booking' de apoyo a las agencias. Más información en [turismo.race.es](http://turismo.race.es) o en el teléfono 91 594 97 20.





# MIEMBROS ADHERIDOS



PLATINO

---

**amadeus**



ORO

---



PLATA

---



BRONCE

---





# MIEMBROS ADHERIDOS

## EL PARADOR DE LEÓN REABRE SUS PUERTAS

El Parador de León ha abierto de nuevo sus puertas tras tres años de reforma integral con categoría de 5 estrellas y 51 habitaciones. Se trata del proyecto hotelero más importante acometido por Paradores de Turismo desde 2010 y que ha supuesto la total renovación del Hostal de San Marcos, uno de los establecimientos más emblemáticos de la cadena hotelera pública. Con esta reapertura León recupera una de sus mayores joyas, restaurada y rehabilitada. El Parador de León cerró al público hace tres años, en diciembre de 2017, para someterse a la reforma integral de sus instalaciones con el fin de adecuarlas a las nuevas demandas turísticas. La reforma ha resultado muy delicada por la tipología del edificio.

Desde su inicio surgieron diversas complicaciones que obligaron a adaptar el proyecto arquitectónico a la realidad estructural.

El proyecto elegido por concurso público fue el presentado por la arquitecta Mina Bringas y FCC la constructora adjudicataria. La idea central del proyecto de rehabilitación ha sido -explica Mina Bringas- “recuperar la volumetría original del edificio, un edificio de crujías perimetrales en torno a un patio. Se recupera ese espacio como corazón del edificio. Lo hemos denominado atrio en referencia a la *domus* romana que era el centro de la vivienda desde donde se distribuían todos los usos”.

Para ello, se ha construido un atrio interior cerrado, pero con entrada de luz natural. Ahora, ese nuevo espacio recuperado acoge la cafetería del Parador y, sobre él, colgado a gran altura, se puede contemplar en todo su esplendor el espectacular techo de Lucio Muñoz, que ha sido restaurado. La intervención se ha realizado con total respeto al edificio histórico.





## EL PARADOR DE LEÓN REABRE SUS PUERTAS

### PARADOR MUSEO CON OBRAS MAGISTRALES

El cierre del establecimiento se ha aprovechado para restaurar algunas de las valiosas obras que atesora el Hostal de San Marcos. “Durante todo este tiempo las hemos preservado y hemos restaurado muchas de ellas. Ahora llega el momento de exponerlas para que todo el mundo pueda disfrutar de ellas”, asegura el presidente de Paradores, Pedro Saura.

El Parador de León exhibirá unas 500 obras de arte que se han ubicado preferentemente en zonas comunes para que puedan ser disfrutadas tanto por los clientes alojados como por los visitantes.

Paradores encargó la selección de las piezas que lucen en el remodelado Hostal de San Marcos a una comisión de expertos en arte de reconocido prestigio. Su cometido ha sido crear un discurso expositivo coherente y musealizar las obras para componer un conjunto que permita la mejor experiencia para quienes las contemplan.



El visitante encontrará en el Hostal de San Marcos una nueva visión de las obras, tal y como explica María Gimeno, responsable de Colecciones Artísticas de Paradores: “Se trata de una visión enfocada a un discurso expositivo, a un concepto, a un proyecto elaborado por una comisión de expertos que nos ha ayudado a seleccionar las piezas de la colección de Paradores para potenciar la obra contemporánea que gira en torno al techo de Lucio Muñoz. Esto se ha conseguido a través de unificar, seleccionar y crear conjuntos. Aquí la labor de la comisión ha sido fundamental”.

La Colección Artística de Paradores, formada por más de 9.000 piezas, pretende ir más allá de la simple estética. “Las obras de arte tienen que aportarnos otros valores, que se logra seleccionando y unificando piezas que se encuentran dispersas en diferentes establecimientos para verlas en su conjunto. Así se consigue ponerlas en valor y crear una coherencia expositiva”, asegura Gimeno. El conjunto de piezas que luce en el Hostal de San Marcos se ha completado con más de sesenta obras que se exhibían en otros Paradores.

El Hostal de San Marcos exhibe además un conjunto diverso de obras de la colección antigua que intenta reflejar el espíritu de las obras preferidas por la Orden de Santiago. Fue su sede en 1152 y se convirtió, tras su reforma en la década de 1530, en uno de los principales focos de implantación del Renacimiento en la meseta.



## EL PARADOR DE LEÓN REABRE SUS PUERTAS

### LA NUEVA DECORACIÓN: EQUILIBRIO ENTRE TRADICIÓN Y VANGUARDIA

El estudio Merry se ha encargado de llevar a cabo el proyecto de decoración para el que ha tenido como guía el respeto a la historia de San Marcos.

La nueva decoración está centrada en dos conceptos: el confort y el lujo español. El estudio Merry ha apostado por el lujo de la sencillez sin estridencias y la calidad de los materiales para realzar la historia, el arte y la artesanía españolas. Un diseño que mantiene el espíritu innovador de Paradores en un delicado contraste entre lo histórico y lo contemporáneo.

También se han recuperado más de 600 piezas del mobiliario que estaban en el Parador antes de la reforma. Algunas de ellas se han reutilizado con nuevos usos. Un ejemplo son unas antiguas puertas, que se han transformado en cabeceros de las nuevas habitaciones.

En los dormitorios se ha elegido una paleta de color neutra, pero en las zonas comunes tienen más protagonismo los tonos azules. Uno de los lugares más destacados del Parador es la terraza, en la que se ha apostado por tonos verdes para alinearla con la arboleda y la ribera del río.



### UN PASEO POR LA HISTORIA

Deambular por las estancias del Parador de León permite, de nuevo, recorrer la historia de España. Siete siglos de vida hacen de él un hotel único en el mundo. Tras sus muros se han forjado importantes episodios de la historia de nuestro país: capítulos de la Orden de Santiago, confinamientos ilustres como el de Quevedo y etapas trágicas, como su uso a modo de campo de concentración durante la Guerra Civil española.

Ahora, el Hostal de San Marcos, restaurado y actualizado, inicia una nueva etapa en la que volverá a ser uno de los mejores hoteles de España y, sin duda, un símbolo del patrimonio y la cultura de este país.



**Europcar**  
moving *your* way

**HÍBRIDO ENCHUFABLE**  
*Audi A3 e-tron*

**ELÉCTRICO 100%**  
*Nissan Leaf*

**HÍBRIDO**  
*Toyota RAV4*



# EL ÚNICO CAMINO HACIA EL FUTURO ES VERDE

Elige la movilidad verde para tu empresa,  
sin restricciones y pensando en todos.

[europcar.es](http://europcar.es)



Para otros es simplemente  
volar, para tus clientes

es hacerlo con sus  
derechos protegidos.

Sistema Escaneo

Gratuito y exclusivo para tu agencia

Te notificamos los retrasos, cancelaciones y  
pérdidas de enlace de tus clientes.

Conseguimos la máxima indemnización económica.

960 660 283 || [comercial@reclamatravel.com](mailto:comercial@reclamatravel.com)  
[WWW.RECLAMATRAVEL.COM](http://WWW.RECLAMATRAVEL.COM)



# PRO de PROfesional

**En Sabadell Professional  
estamos donde están los  
mejores PROfesionales**

Porque trabajamos en PRO de los PROfesionales como tú para ofrecerte soluciones financieras pensadas para los profesionales de la Confederación Española de Agencias de Viaje (CEAV).

Innovamos constantemente nuestra oferta de productos y servicios para ayudarte a conseguir tus objetivos y proteger tus intereses.

Y, además, contamos con un extenso equipo de gestores especializados preparados para acompañarte y dar respuesta a tus inquietudes y necesidades financieras.

Podríamos llenar este anuncio con argumentos y ofertas difíciles de rechazar, pero preferimos empezar a trabajar. Por eso te invitamos a que contactes con nosotros y un gestor te explicará con detalle las ventajas que tenemos para ti.

**Te estamos esperando**







# NOS VAMOS DE VIAJE JAPÓN

Japón tiene una infinidad de rincones por explorar: cultura, gastronomía, naturaleza, modernidad, historia y arte, relajación... Descúbrelos en este vídeo:



[Abrir vídeo en](#)





# NOS VAMOS DE VIAJE COLOMBIA

El pasado 13 de septiembre, CEAV y Procolombia prorrogaron su acuerdo de colaboración en un acto, celebrado en el marco de la Feria del Libro de Madrid en el que además Procolombia presentó “COntemplar, COmprender, COnservar: Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia”, el primer libro de su tipo en el país y el cual promociona el potencial de la riqueza natural que tiene la nación suramericana. El septiembre de 2020 CEAV firmó con Procolombia otro acuerdo de cooperación turística que incluía diversas acciones. Eran acciones online debido al contexto sanitario en el que nos encontrábamos. Se celebraron varios seminarios en los que Colombia pudo presentar su destino ante nuestras agencias de viajes, que además recibieron una amplia información técnica que las ayudó a especializarse en el destino para poder venderlo. Este año se espera ir retomando la normalidad poco a poco.

**COLOMBIA  
QUIERE PRESENTAR UNA  
OFERTA ORGANIZADA  
QUE MUESTRE LA RIQUEZA  
NATURAL Y CULTURAL**



Colombia tiene desde hace poco nueva estrategia de promoción del país: debido a que las nuevas tendencias de los viajes a nivel global apuntan a tener estancias más largas, encontrar destinos sostenibles y dejar un impacto positivo, ProColombia diseñó una nueva forma de estructurar su oferta turística.



# NOS VAMOS DE VIAJE COLOMBIA

Se trata de una estrategia de promoción del país a través de seis regiones turísticas. Así, Colombia quiere presentar una oferta organizada que muestre la riqueza natural y cultural de los destinos para ser más competitivos en los mercados a nivel mundial. Puedes verla en este vídeo:



[Abrir vídeo en](#)

En este sentido, CEAV espera ser de gran ayuda ejerciendo de intermediario con las agencias españolas y llevando a cabo acciones para especializarlas y formarlas en el destino.

## COLOMBIA, MÁS CONECTADA CON EL MUNDO

Después de más de un año de reactivación aérea, la conectividad del país sigue en aumento mostrando importantes signos de recuperación. Hasta octubre de 2021, Colombia ha reestablecido el 68,2% de las plazas y el 64,2% de las frecuencias internacionales que se registraban en 2019. Además, durante 2021 se ha anunciado la llegada de 32 nuevas rutas. Toda la información sobre esta conectividad aérea puede consultarse en [esta infografía](#).



# NOS VAMOS DE VIAJE CHILE

## CHILE IS BACK

Recientemente elegido el mejor destino de aventura y romántico de Sudamérica en los World Travel Awards, con una población vacunada al 90% y las fronteras recientemente abiertas al turismo internacional, Chile es una invitación difícil de rechazar. Conoce los últimos detalles y requisitos de entrada al país, constantemente actualizados en [Plan viajar a Chile](#).

## DONDE LO IMPOSIBLE ES POSIBLE

Desde el extremo norte con el desierto de Atacama, el más árido del mundo, hasta el sur austral con hielos eternos y cascadas invertidas, Chile es una invitación difícil de rechazar. Observa las estrellas en el desierto de Atacama, los glaciares milenarios en las zonas más australes del planeta o sus mágicos bosques y lagos ubicados a los pies de imponentes volcanes. Descubre sus islas llenas de leyendas, la tradición en vinos y sus denominaciones de origen, los grandes desafíos que ofrecen sus montañas para escalar y un Santiago que respira modernidad y accesibilidad.



[Abrir vídeo en](#)



# NOS VAMOS DE VIAJE CHILE

## AVENTÚRATE EN EL GIMNASIO NATURAL DE CHILE

Si te encanta sentir la adrenalina o te emocionas al admirar un paisaje de impresionante belleza después de horas de caminata en medio de la naturaleza, ¡Chile es para ti! Desciende montañas y volcanes con tus esquís bien puestos, practica deportes náuticos como buceo, surf, kayak y kitesurf en la inmensidad del océano Pacífico, deslízate por las dunas con un sandboard o cruza en canopy paisajes de frondosa vegetación.

## SABOREA CHILE DEL MAR A LA CORDILLERA

Muchos no lo saben, pero Chile cuenta con uno de los terrenos más fértiles y apropiados para elaborar alguno de los mejores vinos del mundo, siendo Casablanca una de las 10 capitales mundiales del vino. Pescados nativos, quesos, cordero al palo, marisco... Los platos de la gastronomía chilena están marcados por la identidad de sus pueblos ancestrales.





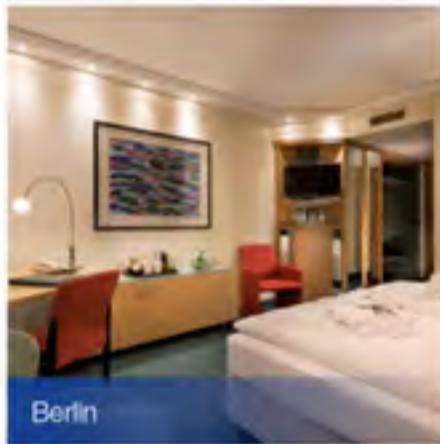
# 37 hoteles en todo el mundo



Dusseldorf



Frankfurt



Berlin



Balacava



**Albania**  
Tirana  
Vlora

**Bulgaria**  
Albena

**China**  
Changzhou  
Hefei  
Shenyang  
Taicang

**Egypto**  
Sharm el-Sheij

**España**  
Tenerife

**Malta**  
Mellieha

**Mauritius**  
Balacava  
Belle Mare

\*highspeed train stations



Bad Homburg



Titisee-Neustadt



Colonia



Albera



Bonn



Melleña

## ¿Por qué Maritim es especial?

Una razón fundamental son nuestros extraordinarios emplazamientos. Con Maritim usted estará siempre bien situado. Tanto en nuestros hoteles de ciudad como en aeropuertos con conexiones inmejorables, entornos idílicos en costa o en enclaves naturales. Sin olvidar nuestro servicio personalizado y la cálida acogida con la que recibimos a nuestros huéspedes, que hacen que en nuestros hoteles se sientan "como en casa".

Y eso sin mencionar nuestras instalaciones de primera clase. En todos los hoteles disponemos de piscina, acceso gratuito a Internet así como el característico desayuno bufé "Maritim", que lleva años recibiendo las más altas valoraciones en los portales de opinión.

## Siempre será bienvenido sin importar si viaja solo o en grupo

Existen innumerables razones a la hora de elegir un hotel, pero nuestro objetivo fundamental es siempre el mismo: la satisfacción del cliente. Confíe en nosotros para lograr este objetivo reservando su estancia en Maritim y déjese beneficiar de nuestras atractivas ofertas.

Las reservas de grupos de 15 personas o más se beneficiarán de condiciones especiales. De la misma forma, a los grupos de negocios de al menos 10 habitaciones que asistan a ferias, se les aplicarán mejores precios en comparación con las reservas individuales.



# Viaja a Canarias

Vuela en nuestras aeronaves de última generación y conoce nuestros destinos

SERVICIOS INCLUIDOS  
EN TODAS NUESTRAS TARIFAS



APERITIVO GOURMET  
A BORDO



DOS ASIENTOS  
POR FILA



MAYOR ESPACIO  
ENTRE ASIENTOS



CUALQUIER ISLA DE  
DESTINO SIN COSTE



ENTRETENIMIENTO  
A BORDO



EQUIPAJE  
DE MANO

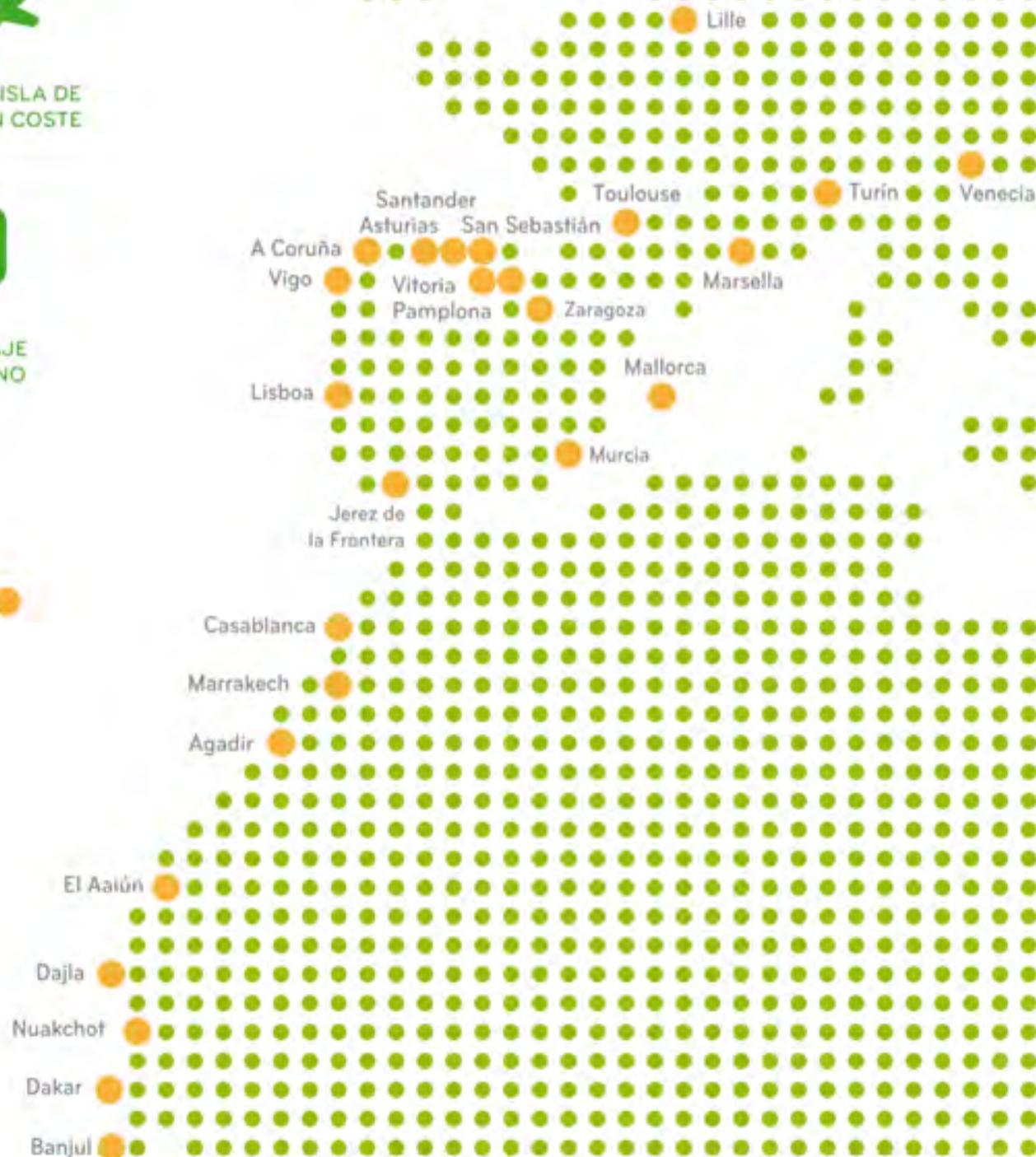
## Islas Canarias



Cabo Verde

Sal

Madeira





**IBERIA**   
Cada día es el primer día

## Lo normal para tu negocio es hacerlo volar

Por eso hemos diseñado una experiencia de vuelo cómoda, segura y flexible. Además, hemos reactivado muchos destinos y abierto otros nuevos.

**La nueva forma de volar es volar de nuevo.**

