

ACAVE nos informa...



DELEGACIÓN DE ACAVe EN MADRID

El pasado mes de marzo 2015 y con el fin de ofrecer un mejor servicio a las agencias asociadas, ACAVe procedió a la apertura de una delegación en Madrid. Ya tienen a su entera disposición la nueva oficina de ACAVe en Madrid, ubicada en la Calle Velázquez 53, 2o izquierda. Dicha oficina está a cargo del Sr. Víctor García, Delegado Comercial de la zona centro, cuyos datos de contacto les facilitamos a continuación:

Tel. 91 436 51 92, Fax 91 577 71 90 y e-mail victor-garcia@acave.travel.

CÓDIGO ÉTICO DE ACAVe

En la pasada Asamblea General Ordinaria se aprobó un novedoso código de conducta y que entró en vigor el pasado mes de febrero y de obligatorio cumplimiento entre sus asociados.

Dicho Código Ético nace con la voluntad de asegurar que el cliente recibe el mejor servicio posible de las agencias de viajes asociadas a ACAVe y conoce sus derechos como viajero. Asimismo quiere ser un sello de garantía entre la asociación y sus miembros para mantener unos estándares de calidad elevados y mejorar su reputación y prestigio. El Código Ético se aplicará desde antes de realizar la reserva hasta una vez finalizado el viaje, y obligará al asociado, por ejemplo, a ofrecer información precisa, a explicar las condiciones de reserva, a garantizar la protección de datos o a explicar las compensaciones por cancelación o modificación de la reserva. De igual manera, en el mismo se prevé un sistema de mediación para solventar las problemáticas que puedan surgir con los consumidores.



Momento de la entrega del Premio Ali Bei al Sr. Martín Sarrate, Presidente de ACAVe

PREMIO ALI BEI PARA ACAVe

En la pasada edición de la "XX Nit del Turisme Premis-Ali Bei 2015" organizada por la Asociación Catalana de periodistas y escritores de turismo, ACPE-TUR, en la que se otorgan los Premios Alibei a los personajes y entidades más relevantes en el mundo turístico durante el último año, se otorgó un Premio Alibei para el Sr. Martín Sarrate, Presidente de la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializados (ACAVE), por el trabajo realizado a favor de la unión de las agencias de viajes.

WEBINAR ACAVe

Como ya les manifestamos, ACAVe lanzó este nuevo servicio para sus asociados y miembros adheridos, con el fin de que puedan conseguir más participantes a sus presentaciones y seminarios. El pasado 16 de Abril tuvo lugar el Webinar de Vueling.



30 DE SEPTIEMBRE 2015

Este año ACAVe celebra su XV Foro anual, el cual tendrá lugar el próximo 30 de septiembre 2015, en el Gran Teatre del Liceu de Barcelona, bajo el título "REACTÍVATE: Supera nuevos retos". Colaboran en la organización de este acto, Amadeus, Axa-Winsartorio, Diputación de Barcelona, Enterprise-Atesa, ERV, Gran Teatre del Liceu, Iberia y Banc Sabadell. Próximamente les haremos llegar más información.

CURSOS DE COMMUNITY MANAGER

En el sector de las Agencias de Turismo se ha producido un cambio drástico de modelo de negocio, dado que su público objetivo ha cambiado la forma de adquirir productos y servicios. Conscientes de ello, y queriendo cubrir todas las necesidades formativas que una Agencia de Viajes requiere en la actualidad para adaptarse a los modelos de negocio digitales y así hacer frente a las necesidades de sus clientes, lanzamos el Curso de Community Manager para Agencias de Viajes, enfocado a aportar a nuestros asociados un conocimiento especializado y las habilidades de un Community Manager para Agencias de Viajes.

Las habilidades de un profesional del Community Management se hacen especialmente imprescindibles en el sector del turismo, donde la satisfacción del cliente no acaba con la adquisición de un paquete de viajes, sino que se prolonga a lo largo de todo el periodo post-venta, ya que la tendencia de los turistas viene siendo desde hace tiempo compartir sus impresiones del viaje y atención recibida en las redes sociales, el canal bidireccional por excelencia de la era digital. Allí es donde las marcas turísticas no pueden permitirse faltar, han de reforzar su imagen y, sobre todo, desarrollar una escucha activa del cliente así como de potenciales clientes.

El primero de los cursos de Community Manager ha tenido lugar el 5 y 6 de Mayo 2015, siendo gratuito para los asociados de ACAVe. Debido al éxito que han tenido, ya se están programando más cursos tanto para Barcelona como para Madrid.

**AWS15
ACAVE WORKSHOPS 2015**

AWS ACAVe 2015

WORKSHOP BARCELONA
5 de marzo 2015

El pasado 5 de marzo, ACAVe celebró la 17a edición de su workshop anual en Barcelona, concretamente en el Gran Teatre del Liceu. El workshop de ACAVe,



WS de Barcelona, del pasado 5 de Marzo

WORKSHOP PALMA DE MALLORCA
9 de abril 2015

El pasado 9 de abril, ACAVe celebró la 17a edición de su workshop anual en Palma, concretamente en el Hotel Nixe Palace. El workshop de ACAVe, una de las citas más importantes del sector, tiene como objetivo dar a conocer, a través de los principales agentes implicados, las novedades y tendencias para la temporada turística. Un total de 30 expositores participaron en esta jornada, desde agencias de viajes a empresas tecnológicas y seguros, oficinas de turismo, empresas de transporte y cadenas hoteleras, contando con Iberia y República Dominicana como proveedor y país invitado, respectivamente, y contando con la visita de más de 60 agentes de viajes.



WS de Palma de Mallorca, del pasado 6 de Abril

una de las citas más importantes del sector, tiene como objetivo dar a conocer, a través de los principales agentes implicados, las novedades y tendencias para la temporada turística. Un total de 45 expositores participaron en esta jornada, desde agencias de viajes a empresas tecnológicas y seguros, oficinas de turismo, empresas de transporte y cadenas hoteleras, contando con Iberia y República Dominicana como proveedor y país invitado, respectivamente, contando con la visita de más de 300 agentes de viajes

WORKSHOP BILBAO
7 de Mayo 2015

El pasado 7 de mayo ACAVe celebró la 17a edición de su workshop anual en Bilbao, concretamente en el Hotel Carlton. El workshop de ACAVe, una de las citas más importantes del sector, tiene como objetivo dar a conocer, a través de los principales agentes implicados, las novedades y tendencias para la temporada turística. Un total de 30 expositores participan en esta jornada, desde agencias de viajes a empresas tecnológicas y seguros, oficinas de turismo, empresas de transporte y cadenas hoteleras, contando con Iberia y República Dominicana como proveedor y país invitado, respectivamente, y contando con la visita de más de 50 agentes de viajes.



WS de Bilbao, del pasado 7 de Mayo

FAMTRIPS ACAVE

En el marco de colaboración entre la Gerencia de Servicios de Turismo de la Diputación de Barcelona y ACAVE, el pasado 8 de mayo tuvo lugar el FAMTRIP DE TURISMO REUNIONES EN EL MARESME organizado por la Diputación de Barcelona y el Barcelona Province Convention Bureau para las agencias de viajes de ACAVE, a fin de conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

Asimismo, nos complace anunciarles el acuerdo de colaboración alcanzado entre el Patronat de Turisme de Girona Costa-Brava y ACAVE, mediante el cual se organizarán durante el 2015 diferentes Famtrips para conocer el territorio. Dichos famtrips se organizan exclusivamente para las agencias de viajes de ACAVE, a fin de conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Girona y con el objetivo de que las agencias dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes. Los famtrips programados son para el 15 de mayo (Alt Empordà) y para el 29 de Mayo (Baix Empordà).



**NOCHE DEL SOCIO:
25 DE JUNIO 2015**

La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAve) celebrará el próximo 25 de Junio 2015 en el Hotel Pullman Skipper Barcelona su II Noche del Socio, la cual congregará a sus socios y miembros adheridos, que aprovecharán la velada para realizar networking en una ambiente distendido y festivo.

Durante el cóctel-cena, se hará entrega de los Premios Noche del Socio, unos galardones que creados con motivo de este acto y que, con objetivo de continuidad, premia las anécdotas curiosas y divertidas de los asociados y miembros adheridos.

Colaboran en la organización de este acto, la Diputación de Barcelona, Qatar Airways y VUELING.

**VIAJE DE ACAve:
ZAGREB, OCTUBRE 2015**

En el próximo mes de octubre, ACAve celebrará su viaje, en esta ocasión para conocer la capital croata, ZAGREB y sus alrededores.

Se ha confeccionado un atractivo y completo programa que nos permitirá conocer Zagreb, Varazdin, Zagorje, Kumorvec y los preciosos lagos de Plitvice. Las fechas del viaje serán del 13 al 18 de octubre 2015.

Se trata de un viaje abierto a todos los agentes de viajes. Para más información y realizar sus inscripciones, pueden contactarnos en acave@acave.travel.

AAVOT nos informa...



**EDUARDO GARCÍA, REELEGIDO
PRESIDENTE DE LA
ASOCIACIÓN DE CANTABRIA**

La Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria (AAVOT) ha reelegido a Eduardo García, gerente de Sanander Viajes, como presidente para los próximos cuatro años. García estará arropado por una Junta Directiva formada por el vicepresidente Gonzalo García (Viajes Scapha) y la tesorera Asunción Díaz (Viajes Altamira), y como vocales: Elena Yllera (Viajes Yllera); María Núñez (Viajes Halcón Sarón), Carmen Iriondo (Viajes Santander Travel) y Fernando Cordero (Viajes Mesana) siendo secretario Eva Caso (Viajes Andara) y responsable de relaciones institucionales José Manuel Torre (Viajes Reinosa). Eduardo García se ha fijado como objetivos fundamentales aumentar el número de asociados, dar protagonismo a proveedores, instituciones y organismos del sector y establecer un código ético de conducta, además de seguir apostando por la formación.



juntos, sumamos

AVIBA: Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Baleares · **ACAve:** Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas · **ASAVAL:** Asociación de Agencias de Viajes de Almería · **AAVA:** Asociación de Agencias de Viajes de Aragón · Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Cádiz · Asociación provincial de Agencias de Viajes de Córdoba · **AAVFGL:** Asociación de Agencias de Viajes de Fuerteventura, Gran Canaria y Lanzarote · Asociación de Agencias de Viajes de Melilla · **AMAV:** Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Murcia · **AAVOT:** Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria · **AEDAV Andalucía:** Agencias de Viajes Asociadas de Andalucía · **AEVISE:** Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla · **SpainDMCs:** Asociación Española de DMCs · **AVIPO:** Asociación Provincial Agencias Viajes Pontevedra · **APAV:** Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Santa Cruz de Tenerife · **UACV:** Unión de Agencias de Viajes Emisoras y Receptivas de la Comunidad Valenciana · **UNAV:** Unión de Agencias de Viajes



Diego de León, 47 - Despacho 27 · 28006 Madrid
Tel. 91 838 85 36 · Fax 91 838 85 34
e-mail: ceav@ceav.info · web: ceav.info

**EL GOBIERNO DE CANTABRIA
INFORMA A LA AAVOT SOBRE
LAS SUBVENCIONES PARA LA
PROMOCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DEL
DESTINO**

La Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria (AAVOT) mantiene un encuentro de trabajo con el director general de Turismo del Gobierno de Cantabria, Santiago Rocio, para informar a los asociados sobre las subvenciones que cada año publica el ejecutivo cántabro para el fomento de actividades de comercialización turística. Acompañado por una técnico, el Director General explicó dichas ayudas públicas haciendo hincapié en aspectos fundamentales como en qué consisten, qué actuaciones son subvencionables, cómo solicitarlas, plazos de entrega... Además de resolver todas las dudas que fueran surgiendo a los presentes.

Mediante estas subvenciones, la Dirección General de Turismo tiene entre sus objetivos favorecer y promocionar la calidad en los distintos subsectores turísticos, así como la promoción y comercialización del destino turístico "Cantabria". Están dirigidas a las pequeñas y medianas empresas turísticas, domiciliadas en Cantabria o que, al menos, tengan un centro de actividad ubicado en la Comunidad Autónoma, constituidas legalmente como Agencias de Viajes. Para ser beneficiarias deberán estar dadas de alta en la Seguridad Social y en el epígrafe correspondiente a dicha actividad del impuesto sobre actividades económicas, salvo las de nueva creación, que lo deberán estar en fecha de justificación de la actividad o proyecto subvencionado.



UNAV nos informa...



**SERVICIOS JURÍDICOS
UNAV-LEGAL**

a cargo de María Dolores Serrano

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

- Desconocimiento de sus obligaciones legales lo que les puede llevar a recibir:
 - Reclamaciones
 - Sanciones Administrativas
 - Demandas Judiciales
- Falta de recursos para afrontarlas

TIPOS DE RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- **RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO:** cuando la agencia de viajes responde ante el cliente por algo que no ha efectuado correctamente. Por ejemplo por no haberle entregado la documentación.
- **RESPONSABILIDAD OBJETIVA:** se produce cuando la agencia de viajes responde ante el cliente, independientemente de cuál haya sido su actuación, simplemente porque la ley establece dicha obligación. Por ejemplo por las lesiones sufridas por el cliente en un accidente de tráfico que tiene lugar cuando estaba realizando un viaje combinado.

¿Qué servicios presta UNAV a sus asociados?

- Asesoramiento vía e-mail asesoriajuridica@unav.ws
- Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones
- Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración.
- Análisis inicial en cuestiones derivadas del día a día: Contratos de arrendamiento, licencias etc.
- Información y divulgación a través de

la propia UNAV de disposiciones y normas.

- Servicio UNAV LEGAL permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial.



**NUESTRO VALOR AÑADIDO:
Especialización y experiencia**

a cargo de María Dolores Serrano

Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid; Técnico en Empresas y Actividades Turísticas; Abogada especializada en derecho turístico y en asesoramiento a empresas del sector; Socia fundadora de Deiuem Abogados y Responsable del Servicio UNAV LEGAL.

Con UNAV Legal: tu agencia de viajes protegida



Empresas adheridas a **ceav** Confederación Española de Agencias de Viajes

Muchas gracias a nuestros colaboradores

PLATINO



ORO



PLATA



BRONCE



CONGRESO DE UNAV EN SANTANDER

El XVIII Congreso de Turismo de UNAV, celebrado en Santander del 23 al 26 del pasado mes de abril, abordó temas de candente actualidad. Los más de 200 agentes y profesionales del Turismo que se han dado cita han profundizado en aspectos tan fundamentales como los nuevos avances tecnológicos, la visión de los transportistas y la relación entre proveedores y agencias.

Santander acogió del 23 al 26 del pasado mes de abril al XVIII Congreso de Turismo UNAV, que organiza anualmente la Unión de Agencias de Viajes, y que en su edición de 2015 abordó



De izquierda a derecha: D. Santiago Recio, Director General de turismo de Cantabria; D. Ramón Buendía, Asesor UNAV; D. José Luis Prieto, Presidente de UNAV; D. Eduardo García, Presidente de la Asociación de AA.VV. de Cantabria; D. Ignacio Diego Palacios, Presidente del Gobierno de Cantabria; D. Eduardo Arastí, Consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio; Dª Gema Igual, Concejala de Turismo y Relaciones Institucionales del Ayuntamiento de Santander; D. José Luis Méndez, Vicepresidente de UNAV.

aspectos tan fundamentales como los nuevos avances tecnológicos, la visión de los transportistas, la relación entre proveedores y agencias y el futuro de la relación entre mayoristas y minoristas.

En un primer panel, con la participación de representantes de Amadeus, Carrefour Viajes, Muchoviaje, Cógeloalvuelo moderado por el Director de Servivuelo, Jorge Zamora, se trató la necesidad de innovar y adaptarse a las nuevas demandas de la mano de las nuevas tecnologías. En un segundo panel, se analizó el transporte aéreo, ferrocarril y multimodal con representantes de Iberia, Turkish Airlines, Movelia y Enterprise Atesa, moderada por el Director de Transporte de Viajes el Corte Inglés. Finalmente, tuvo lugar una mesa redonda en la que se debatió sobre el futuro de la relación entre mayoristas y minoristas, con la participación de representantes de Catai Tours, Club Vacaciones y Viajes Dos, Sanander Viajes, AON y Ajax, moderada por el presidente de CEAV, Rafael Gallego.



AMADEUS – D. Ludo Verheggen, Director de Marketing; CARREFOUR VIAJES – D. Ignacio Soler, Director General; MUCHOVIAJE – D. Daniel Crestelo, Director de Marketing; CÓGEOALVUELO – D. Álvaro Márquez Responsable Venta Online



IBERIA - D. Ricardo Palazuelos, Director Ventas; TURKISH AIRLINES – Dª María Eugenia Gil Díaz, Marketing Representative North Area; MOVELIA – D. Santiago Vallejo, Director General; ENTERPRISE ATESA - D. Manuel Martín, Jefe Nacional Ventas; Moderador: D. Luis López Hita- Director Transporte - VIAJES EL CORTE INGLÉS



CATAI TOURS – D. Fernando Sanchez, Director General; CLUB DE VACACIONES - D. Luis Mata, Director General Comercial; VIAJES DOS – D. Carlos Garrido, Director General; SANANDER VIAJES – D. Eduardo García, Director General; AON/TAEDS- Dª Katia Estace Gil, Directora Turismo; AYAX SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS – D. José Luis Muñoz, Actuario de Ajax Suscripción; Moderador: D. Rafael Gallego Nadal – Presidente CEAV



ESPAÑA → CANADÁ

VUELOS DIRECTOS

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
TORONTO							
Barcelona	14 Junio - 25 Oct						2 Mayo - 3 Oct
Madrid					25 Junio - 3 Sep		
MONTREAL							
Barcelona	3 Mayo - 25 Oct	22 Junio - 31 Ago				29 Mayo - 9 Oct	11 Junio - 31 Oct
Madrid		11 Mayo - 12 Oct					
Málaga			7 Abril - 27 Oct				

VUELOS A HALIFAX, TORONTO Y QUEBEC CITY VIA MONTREAL

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
HALIFAX VIA MONTREAL							
Barcelona		22 Junio - 31 Ago					
Madrid		15 Junio - 31 Ago					
TORONTO VIA MONTREAL							
Barcelona		22 Junio - 31 Ago					
QUEBEC CITY VIA MONTREAL							
Barcelona	21 Junio - 25 Ago						

VUELOS A VANCOUVER VIA TORONTO

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
VANCOUVER VIA TORONTO							
Barcelona							27 Junio - 12 Sep

Para más información y reservas: airtransat@summerwind.es grupos@summerwind.es T. 902 570 612