

ACAVE nos informa...



ACAVE SE OPONE A LA DESREGULARIZACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES PRESENTADA POR EL GOBIERNO DE LA GENERALITAT DE CATALUÑA

El pasado mes de diciembre ACAVe presentó alegaciones a la propuesta de Ley de Medidas Fiscales, Financieras y del Sector Público 2017, presentada al Parlament de Catalunya, y que proponía la modificación de la Ley de Turismo de Catalunya, desregulando a las agencias de viajes. Durante el mes de enero, ACAVe mantuvo reuniones con la Dirección General de Turismo y con todos los grupos parlamentarios, excepto con el de la CUP, el cual no accedió a reunirse. Después de las reuniones mantenidas tenemos que lamentar que los grupos de Junts pel Sí y Ciudadanos no apoyarán las alegaciones presentadas por ACAVe, las cuales sí que fueron apoya-

das por el Partido Socialista de Catalunya, el Partido Popular de Catalunya y Catalunya Si que es Pot. Si bien Junts pel Sí presentó alegaciones a fin de que la definición de agente de viajes se recoja en la Ley de Turismo de Catalunya, la misma se trata de una definición que abre las puertas a que cualquier persona que organice servicios turísticos, disponga o no de garantías para la organización de viajes combinados, pueda denominarse agente de viajes. Es decir, se pretende una generalización del término agente de viajes y que cualquier intermediario en la venta de servicios turísticos pueda denominarse agencia de viajes. Teniendo en cuenta este escenario, ACAVe publicó en www.change.org un manifiesto en contra de la desregularización del sector de las agencias de viajes, el cual recibió el apoyo de 2.000 firmantes. No obstante, después de todos los esfuerzos realizados y de todos los apoyos recibidos tenemos que lamentar que finalmente se ha aprobado la propuesta de definición de Junts pel Sí, según la cual es agente de viajes la persona física o jurídica que organiza o comercializa viajes combinados u otros servicios turísticos. Con esta nueva normativa en Catalunya se abre un nuevo escenario, único en todo el estado español, pues en el resto de Comunidades

Autónomas se mantiene la denominación de agencia de viajes exclusivamente para las personas que organizan y/o comercializan viajes combinados, exigiéndose garantías a todas las agencias de viajes. Todo ello consideramos que causará graves perjuicios a las agencias de viajes y a los consumidores, pues cualquier persona que se dedique a organizar servicios turísticos de cualquier clase podrá denominarse "agencia de viajes" y sólo aquellas personas que organicen viajes combinados dispondrán de garantías. Ello provocará una confusión ante los consumidores que tendrán dificultades para identificar si se trata de una empresa con garantías o no, y si por consiguiente puede organizar o comercializar viajes combinados o no. Esta situación dará lugar a un mayor incremento del intrusismo y a una mayor inseguridad jurídica y desprotección para el consumidor. Asimismo se trata de una modificación totalmente injustificada y que carece de todo fundamento, pues no se ha producido ningún cambio normativo que la justifique, ni se nos han ofrecido razones que la sustenten. Desde ACAVe consideramos que se trata de un auténtico despropósito para nuestro sector, el cual siempre ha trabajado para diferenciarse con servicios de calidad, profesionalidad y garantías.

DESAYUNOS ACAVe

El 8 de Febrero, tuvo lugar una nueva edición de los "Desayunos ACAVe" en el Hotel Meliá Sarrià de Barcelona. En esta ocasión nuestro invitado fue Sixte Cambra, Presidente del Port de Barcelona, quien dio a conocer a las agencias, las principales novedades relacionadas con el Port de Barcelona y las previsiones de cara al 2017. Se trató de un desayuno dinámico y abierto, en el que todos los asistentes tuvieron la oportunidad de preguntar a nuestro invitado todas las cuestiones en relación a los temas planteados. El Port de Barcelona cerró el 2016 con unas cifras positivas: casi 4 millones de viajeros (un 6,7% más que el año anterior) pasaron por el Port de Barcelona tanto usuarios de ferrys de línea regular (1,27 millones) o como cruceristas (2,68 millones). Entre los pasajeros de cruceros, son los de puerto base. (Aquellos que inician y finalizan su itinerario en Barcelona) los que experimentaron un crecimiento del 14%. Según Martí Sarrate, Presidente de ACAVe "el Port de Barcelona es una infraestructura de gran importancia para el sector del turismo, que ha tenido un crecimiento muy importante en los últimos años y que es prioritario de cara al futuro, además de generar una gran actividad económica a la ciudad". El Presidente del Port de Barcelona, Sixte Cambra destacó como el Port de Barcelona se ha posicionado en la actual situación de privilegio "en los juegos olímpicos de 1992 se decidió contratar 15 cruceros para solucionar la falta de plazas hoteleras. Este hecho permitió que las compañías de cruceros descubrieran la ciudad y el puerto. A partir de aquí, el Port de Barcelona se convierte en un referente y en un modelo para el resto, con terminales que replican el sistema aeroportuario". Seguidamente Sixte Cambra presentó cifras y afirmando que "somos el puerto del estado español que tiene más dimensión económica, somos los que más ingresamos y somos los que más aportamos al sistema". Sobre el tema de cruceros destacó que, según un Estudio de la Universidad de Barcelona "las cifras



Desayuno ACAVe con Sixte Cambra, Presidente del Port de Barcelona, el pasado 8 de febrero en el Hotel Meliá Sarrià de Barcelona.

del 2016 nos indican que ha habido 2.680.000 pasajeros de cruceros. Se ha alcanzado una cifra record con una facturación de 875 millones de euros, con una aportación al PIB de Catalunya de de 457 millones de euros. Y el que para nosotros es muy importante; el crucero mantiene estable 7.500 puestos de trabajo. La facturación diaria representa unos 2,2 millones de euros y cada crucero que llega al puerto supone una aportación de 500.000 euros al PIB de Catalunya". De la relación turista/crucero Sixte Cambra recalcó que "el turista de crucero base aprovecha un día antes o después para visitar Barcelona, con una media de estancia en BCN de 2,6 noches, el 94% pernocta en hotel con una media de 3,9 estrellas y se gasta 202 euros al día". Sobre la estrategia a seguir en los próximos años, Sixte Cambra destacó tres elementos clave "la consolidación en la posición de privilegio: consiguiendo en un futuro que los cuatro grandes grupos internacionales de cruceros inviertan en el Port de Barcelona; la planificación de los flujos y de los impactos que generan los cruceros: ya estamos trabajando de cara el 2018 porque ya sabemos las escalas, los días punta... si trabajamos juntos podemos organizar, ordenar y

minimizar lo que puede generar este colectivo; y el impulso para la sostenibilidad: con medidas como aumentar las tasas de bonificación de un 5% a un 40% porque sean más sostenibles los barcos. Creemos en la línea de bonificaciones no la de tasas". Asimismo Martí Sarrate destacó "la posición contraria de ACAVe al proyecto de ley de medidas fiscales que incluye la ampliación de la tasa turística a las estancias de los cruceristas de menos de 12 horas, que hasta ahora, están exentas de esta tasa, considerando que puede tener una repercusión muy negativa para el sector". Finalmente, Martí Sarrate subrayó que desde ACAVe "seguiremos luchando en defensa de los intereses de nuestro sector y seguiremos apoyando esta infraestructura tan importante para la ciudad y para el turismo como es el Port de Barcelona y todo lo que representa". Los "Desayunos ACAVe" forman parte de las actividades que la Asociación ha programado para este 2017, destinados a sus asociados con la finalidad de favorecer el intercambio de información entre las instituciones que tienen una relación directa con la actividad turística.

ACAVE EN LAS FERIAS DE TURISMO 2017

ACAVE EN FITUR 2017

ACAVE estuvo presente en la 37ª edición de la Feria Internacional de Turismo (FITUR), que se celebró en el recinto IFEMA de Madrid del 18 al 22 de enero, atendiendo a sus asociados y medios de comunicación en el Stand 10F02A.

Durante los días de Feria, ACAVe compartió espacio con algunos asociados como:



ITB BELIN
Del 8 al 12 de Marzo 2017

Del 8 al 12 de marzo 2017 tuvo lugar la ITB Berlín en la cual ACAVe estuvo presente y dispuso de un espacio exclusivo dentro del stand 203, de la Agencia Catalana de Turismo. Participaron diferentes agencias de viajes receptoras asociadas: ALS Advanced Leisure Services (Barcelona Emotional Spaces), Top Turisme, Travel Connection Leisure, UAB University Venues & Services Barcelona, Vip Bureau.

**Workshops
ACAve 2017**

El 16 de marzo, ACAVe celebró la 19ª edición del workshop en las Drassanes de Barcelona, iniciando así los **Workshops ACAVe 2017**, que también se han celebrado en Málaga y Palma de Mallorca.

Los Workshops ACAVe son uno de los encuentros más importantes del sector que tiene como objetivo dar a conocer las novedades y tendencias para la próxima temporada turística.

Martí Sarrate, destacó que *“seguimos consolidando el crecimiento ya iniciado desde hace 3 años. Las agencias de viajes han respondido con esfuerzo e innovación a las nuevas demandas de los ciudadanos. No podemos perder de vista que el cliente cada vez está mejor informado y es más exigente y somos nosotros quienes tenemos que dar respuesta”*. Sobre la cifra de crecimiento estimada para este año, Martí Sarrate explicó que como previsiones nos movemos en un 8%.

Asimismo, se destacó que la tendencia de los viajeros es realizar sus reservas con una mayor antelación, siendo conscientes que esta es la mejor forma de



De izquierda a derecha Santiago Escuder, Delegado Comercial Iberia, Martí Sarrate, Presidente de ACAVe y Catiana Tur, Gerente de ACAVe.

asegurarse las mejores condiciones para su viaje.

TENDENCIAS 2017

Los principales destinos nacionales para estas vacaciones veraniegas siguen siendo en Andalucía, Cataluña, Baleares y Canarias que ya tienen consolidado, a lo largo de todo el año, un flujo de turistas nacionales e internacionales por su clima y la oferta de playas y de ocio. Se posicionan destinos cada vez más relevantes como son Murcia, con la Costa Cálida, y el País Vasco, con el turismo activo y gastronómico, destacando en todos ellos su buena conectividad tanto aérea, con compañías como Vueling o Norwegian, como marítima, con Trasmediterránea, compañía que además el próximo año celebrará su centenario.

También destacan destinos de interior, como Andorra, por su riqueza natural y el turismo de aventura.

En cuanto a los destinos de media distancia, las reservas se orientan principalmente a Europa con Flandes, Rusia, Croacia, Reino Unido, Islandia, Polonia o Escandinavia, además de las ya tradicionales capitales como Londres, París (esta última muestra una clara recuperación) y Roma, que siempre son de un indudable interés turístico, familiar, cul-

tural y gastronómico. También Marruecos, con una gran conectividad aérea, y se consolida el destino de las Islas Feroe, archipiélago formado por más de 18 islas entre Escocia, Noruega e Islandia.

En América del Sur y Centroamérica los destinos preferidos son República Dominicana, Perú, México, Costa Rica, Puerto Rico Cuba o Argentina. Estados Unidos, con Nueva York, Chicago o Miami, continúa con una demanda al alza.

África es uno de los destinos que continúa en crecimiento. Marruecos, Kenia, Isla Mauricio, Madagascar o Sudáfrica, siguen manteniendo una alta demanda en todos los productos destinados a los safaris y a playas.

En todos estos destinos es importante destacar la conectividad que ofrecen compañías como son Iberia, Qatar, Lan Tam, Aerolíneas Argentinas, Air France-KLM, Air Arabia Marroc o Royal Air Marroc.

Las aerolíneas como Qatar Airways han apostado por posicionar Doha como destino de conexión para millones de pasajeros y de atracción para visitantes internacionales. Royal Air Marroc ha inaugurado vuelos de Bilbao a Casablanca y también ha mejorado la conectividad a través del aeropuerto de Casablanca

dando la posibilidad de contactar los vuelos procedentes de España con más destinos en África con Nairobi y en América, Nueva York, Rio de Janeiro y Sao Paulo. También Atlantic Airways ha iniciado vuelos directos desde Barcelona y Palma de Mallorca a Vagar (Feroe), un bello archipiélago con 18 islas. Y la aerolínea chipriota Cobalt Air, comenzará a operar el 4 de abril con un vuelo directo desde Madrid a Lanarca. Iberia lanzará sus nuevos vuelos a Basilea cubriendo así la demanda hacia Alsacia en Francia y el área de la Selva Negra en Alemania. Finalmente, Air France y KLM ofrece 328 destinos en 118 países, presentado unos 53 nuevos destinos, como por ejemplo Cartagena de Indias, Minneapolis, Freetown (Sierra Leona) y Monrovia (Liberia) y desde la Península Ibérica se inauguran rutas desde Málaga a Amsterdam y de Palma de Mallorca a París.

Los cruceros se han convertido ya en una de las opciones elegidas para pasar unas vacaciones, por sus atractivos programas de viajes y el confort de sus na-

víos produciendo un incremento de salidas desde los puertos españoles. En el caso de Mundomar, ha aumentado los viajes con guía asistente, vuelos, traslados y estancias en destinos lejanos. Se ha consolidado en el mes de febrero los viajes a Sudamérica y en los meses de abril a octubre, el Sudeste Asiático. Con el destino de Japón, han creado un nuevo viaje en primavera y dos en agosto. Y en esta Semana Santa se inaugura un viaje Roma a Barcelona y se incorpora un nuevo buque a la flota, el Majestic Princess. En el caso de Norwegian Cruise Line presenta por primera vez itinerarios regulares desde Hamburgo y Southampton y también ofrecerán, en algunos casos, un paquete de crucero + vuelo. En mayo inaugurarán cruceros por Cuba, concretamente 30 cruceros de cuatro días desde Miami, con una estancia de una noche en La Habana. Se incorporará a la flota el Norwegian Joy (X? Yuè Hào) construido y diseñado en exclusiva para los clientes chinos.

Las cadenas hoteleras presentan tam-

bién cifras optimistas para esta temporada 2017, apostando por las Islas Canarias y Baleares, como es el caso de Sandos, donde aumenta el turista nacional así como Benidorm y Torremolinos, que siguen siendo destinos turísticos para el verano. Asimismo también han notado una progresiva desestacionalización de la demanda nacional.

Las empresas tecnológicas como son Amadeus, Beroni, Expedia Taap Travel Marketing, Schemetterling Travel y Travelport, presentaron también sus innovaciones y aplicaciones que permiten reducir costes y ofrecer más servicios a las agencias de viajes y a sus clientes, como son herramientas de autorreservas para la automatización de gestión turística.

Por último compañías de seguros como son AON, ERV, RACE y corredurías de seguros como New Risk o Winsartorio también presentaron las novedades en seguros de asistencia en viaje, así como en productos destinados a las agencias de viajes.

WORKSHOP Barcelona

Participaron en el workshop de Barcelona, que tuvo lugar el 16 de marzo en las Drassanes de Barcelona, un total de 56 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Catai, Island Tours, Kia Ora Travellers, Mapa Tours, South America DMC, Solo Madagascar Tours, Tadem Luxury Travel y Travelkids, **Viajes Tuareg** y Transrutas; **las compañías de cruceros** MSC Cruises, NCL, y Mundomar; **las empresas tecnológicas** Amadeus, Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, **de seguros** Aon, Erv, New Risk, Race y Winsartorio; **las oficinas de turismo** de Andalucía, Andorra Encamp, Visit Flandes, Costa Cálida-Murcia, República Dominicana y Sud de France; **las cadenas hoteleras** Marítim Hoteles, AMR Resorts, Para-



dores de Turismo, y Sandos, y **compañías de transporte** Trasmediterránea, Iberia, Aerolíneas Argentinas, Air France, Apg, Hahn Air Lines, Air Lingus, Latam Airlines Group, Norwegian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, United Airli-

nes/Continental, Air Transat, Finnair, Czech Airlines, Cathay Pacific, Aerticket, Rent&Ride, Vueling; **espacios** como el IMS Betlem, Hard Rock Spain, Instant Credit estuvieron presentes en el Workshop de Barcelona.



WORKSHOP Málaga

Participaron en el workshop de Málaga, que tuvo lugar el 23 de marzo en el Hotel Barceló, un total de 39 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Catai, Mapa Tours, Politours, South America DMC, Solo Madagascar Tours, Tadem Luxury Travel y Travelkids, Viajes Tuareg y Transrutat; **las compañías de cruceros** NCL y Mundomar; **las empresas tecnológicas** Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, **de seguros** Aon y Race; **las oficinas de turismo** de Andalucía, Alemania, Costa Cálida- Murcia, República Dominicana, Patronato Costa Brava, Turismo Torino; **las cadenas hoteleras** AMR Resorts, Marítim Hoteles, Pa-



radadores de Turismo, y **compañías de transporte** Aerticket, Air Transat, Air Arabia Maroc, Trasmediterránea, Iberia, Air France, Apg, Hahn Air Lines, Norwe-

gian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, Vueling; **espacios** como, Hard Rock Spain estuvieron presentes en el Workshop de Málaga.

WORKSHOP Palma de Mallorca

Participaron en el workshop de Palma de Mallorca, que tuvo lugar el 30 de marzo en el Hotel Nixe Palace, un total de 34 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Mapa Tours, Politours, South America DMC, Tadem Luxury Travel y Travelkids, Viajes Tuareg y Transrutat; **las compañías de cruceros** MSC Cruceros, NCL y Mundomar; **las empresas tecnológicas** Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, **de seguros** Aon y Race; **las oficinas de turismo** de Andalucía, VisitFlanders; **las cadenas hoteleras** AMR Resorts ,



Marítim Hoteles, Paradores de Turismo, Sandos Hotels y **compañías de transporte** Aerolineas Argentinas, Aerticket, Apg, Trasmediterránea, Iberia, Hahn Air

Lines, Latam Airlines, Norwegian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, Vueling; estuvieron presentes en el Workshop de Palma de Mallorca.



Grupo de agentes de viajes ACAVe, participantes en el Famtrip en la Bisbal d'Empordà.

FAMTRIPS ACAVe

El pasado 2 de Marzo la Agencia Catalana de Turisme y el Patronato de Turismo de la Costa Brava conjuntamente con ACAVe, organizaron para las agencias de viajes miembros de la Asociación, un *famtrip* para conocer nuevas visitas y recursos que ofrece la comarca del Baix Empordà y para que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes e incorporar nuevas ideas y

productos a sus programas y rutas. Dicho *famtrip* constó de un día con varias visitas, al Museo Terracotta de cerámica de La Bisbal d'Empordà, Visita al taller Puigdemont Cerámica Artesanal, Can Solivera elaboración de aceite artesanal, necrópolis medieval de Sant Esteve de Canapost y Visita de Cerámica Torres donde conocieron el proceso artesanal del diseño y el dibujo de murales de cerámica.

WEB ACAVeTRAVELLERS

La nueva web www.acavetravellers.com, es una plataforma tecnológica creada por ACAVe de promoción turística, innovadora y que mejora la experiencia de los viajeros en la contratación de sus viajes y ponen en valor el papel de las agencias de viajes en la organización y comercialización de servicios turísticos. Dicha web es un punto de referencia para los consumidores a la hora de buscar información sobre sus viajes, incluyendo información útil para viajar, los principales derechos de los pasajeros, avisos e incidencias de interés para los viajeros y un blog con artículos sobre viajes y recomendaciones. El Blog se presenta como un resumen de artículos de viajes redactados por las agencias de viajes asociadas que buscan ser una inspiración para el viajero a la hora de decidir su destino y se reco-

pilan en diferentes categorías (aventura, cultura, Naturaleza y Sol y Playa). Para hacer más fácil encontrar la agencia de viajes, se incluye un buscador de agencias por especialización, así como un geolocalizador de agencias ACAVe.



VIAJE LARGA DISTANCIA: KENIA Del 23 abril al 2 mayo de 2017

El próximo mes de abril, del 23 de abril al 2 de mayo 2017, ACAVe celebrará su viaje de larga distancia, en esta ocasión a KENIA. Se ha confeccionado un atractivo y completo programa que nos permitirá conocer este fascinante país, sus paisajes, su fauna y su naturaleza exuberante. En esta ocasión, contamos con la inestimable colaboración de Abercrombie & Kent y Qatar Airways.

Durante nuestra estancia, visitaremos Mount Kenia, la Reserva Nacional de Samburu, el Parque Nacional de Nakuru, el Lago Naivasha, la Reserva Nacional de Maasai Mara, finalizando el viaje en Nairobi.



JORNADA DE TOUR OPERADORES 10.03.2017

El 10 de marzo tuvo lugar, a bordo del MSC SPLENDIDA la Jornada de Tour Operadores ACAVe, con una participación de más de 100 representantes de agencias de viajes.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe presentó la Jornada y destacó “los tres elementos clave que definen a los Tour Operadores y que reflejan la fuerza del sector: calidad, profesionalización y tradición. Se ha mantenido la calidad en los momentos más difíciles de la crisis, la profesionalización ha quedado demostrada con nuevos servicios cómo el “todo incluido” o la adaptación al mundo online y, finalmente, la tradición: los tour operadores son una marca con muchos años y una larga trayectoria”.

La conferencia sobre “Las nuevas garantías de las agencias de viajes” a cargo de Catiana Tur, Gerente de ACAVe, versó sobre las nuevas garantías que ofrecerán las agencias de viajes en la organización y comercialización de viajes combinados, las cuales ampliarán las ya existentes en este momento.

Asimismo, Catiana Tur manifestó que “esta ampliación de las garantías se contradice con la desregularización del sector, que pretende llevar a cabo la Generalitat de Catalunya y esperamos que la denominación de agente de viajes sea exclusiva para aquellos empresarios que dispongan de garantías de viaje



combinado, pues en caso contrario, si se generaliza la misma, para el consumidor, será muy difícil distinguir entre las empresas que disponen de garantías de aquellas que no”.

La mesa redonda sobre “El canal de distribución: El valor de los TT.OO” que fue moderada por Ricard Plans, Vicepresidente de Tour Operación ACAVe y Director Comercial de Transrutas contó con la participación de Óscar Gutiérrez, Jefe de Ventas de MSC Cruceros, S.A.U.; Fernando Sánchez, Director General de Catai Tours, Rafael García-Planas, Director General de Bontur Viajes y Javier Zuazola, Gerente de Travel Advisors Guild. El tema principal se centró en la relación entre las agencias de viajes y los tour operadores; tales como la adaptación que los mayoristas han tenido que ejercer a lo largo de estos años a las nuevas tecnologías, las demandas de las agencias de viajes a los mayoristas para responder a nuevas peticiones de los clientes y el valor añadido que

los TTOO ofrecen a las agencias de viajes.

Óscar Gutiérrez, Jefe de Ventas MSC Cruceros S.A.U., sobre la relación entre la venta de cruceros y las agencias de viajes destacó que “hasta el 2011, el único canal para nosotros era la agencia de viajes. Con la crisis, se inicia la venta directa por parte nuestra. MSC Cruceros ha vendido escasamente un 4% de su venta anual del 2011 al 2016. La agencia de viajes ha vendido un 96% de las ventas de cruceros, por tanto la agencia de viajes es para nosotros imprescindible y necesaria. Seguimos apostando y manteniendo nuestra confianza y nuestra venta en las agencias de viajes”.

Fernando Sánchez, Director General de Catai Tours explicó como “TTOO llevamos años aplicando la innovación en muchos de nuestros servicios siendo conscientes que además formamos todos una heterogeneidad muy amplia. Podemos no dar valor añadido a algunas agencias de viajes más especializadas,



pero esto es totalmente compatible con el resto de nuestros servicios. Nosotros estamos para ayudar a la agencia de viajes. Aquí no hay verdades absolutas”. Rafael García-Planas, Director General de Bontur Viajes, sobre su relación con TTOO explicó que “antiguamente compraba más mayorismo que ahora. Me daban precio, sabían más... todo esto ha cambiado. Si alguien no me da un valor añadido como agencia de viajes no me sirve. El cliente cada vez tiene más conocimiento, está más informado y nos pide más. Los TTOO pueden ofrecernos muchas ventajas a las agencias de viajes pero a veces no saben venderse bien”.

Javier Zuazola, Gerente de Travel Advisors Guild explicó que “hablar en general de la tour operación no es fácil, porque somos muchos y con unas tipologías totalmente diferentes. La venta transaccional tampoco tiene nada que ver con la consultiva. Como agencia asumimos unas responsabilidades y nuestros corresponsales tienen que ser de plena confianza. Nuestra relación con los mayoristas es así. El TTOO te ofrece una versatilidad, experiencia y si tu agencia es pequeña, un equipo de gente, que es de total ayuda. Hablamos de knowhow pero no debe ser fácil para un TTOO. Nosotros como agencias de viajes tenemos un único producto: el mundo, y eso es muy difícil de gestionar”. Finalmente todos ellos han coincidieron en que la colaboración entre agencias de viajes y mayoristas es totalmente necesaria e imprescindible. También, de cara a las garantías, consideraron que es del todo importante informar al consumidor que lo más seguro es contratar el viaje con una agencia de viajes legalizada y que disponga de todas las garantías.

Martí Sarrate, cerró la Jornada y destacando “la honestidad de la tour operación y los esfuerzos que hace para innovar y poner al abasto nuevos productos en el mercado. Así como también, quiso destacar el esfuerzo de las agencias de viajes durante todos estos años de crisis y el apoyo que reciben muchas veces de TTOO especializados. Finalmente, todos estos valores que hemos puesto hoy a debate, sirven para reflexionar todos juntos e ir unidos para conseguir nuestros objetivos”.



Ponencia del Sr. Javier López y Eva González de CLM Asesores, en la jornada fiscal del pasado 21 de febrero.

JORNADA FISCAL. NOVEDADES FISCALES Y CONTABLES

ACAVe organizó dos seminarios fiscales impartidos por el Sr. Javier López y Eva González del despacho C.L.M Asesores, que tuvieron lugar el 21 de Febrero en las Salas de Fomento de Treball de Barcelona y el 10 de Marzo en la Sede de ACAVe Madrid, que contaron con la par-

ticipación de más de 100 asistentes. El seminario se estructuró en diversos apartados: Novedades en IVA y Reglamento de Facturación, Modificación de la LGT: Restricciones a la concesión de aplazamientos, y la modificación del Impuesto de Sociedades (LIS).

CURSOS FORMACIÓN ACAVe

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.

Desde ACAVe queremos 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. Con este objetivo ACAVe lanzó tres Cursos Formativos, enfocados a aportar a nuestros asociados un conocimiento especializado y en los cuales ya han participado más de 40 asistentes en cada una de las formaciones.

DÍA 22 de FEBRERO BARCELONA

Uso de herramientas para el trabajo en equipo y planificación con Kanban.

21 y 22 de MARZO BARCELONA

Email Marketing (Active Campaign).

DÍA 4 de MAYO BARCELONA

Cómo crear planificación de contenidos web/blog y redes sociales

DÍA 17 de MAYO MADRID

Cómo crear planificación de contenidos web/blog y redes sociales

AAVOT nos informa...



AAVOT LUCHA CONTRA EL INTRUSISMO PROFESIONAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria (AAVOT) pone en marcha una campaña contra el intrusismo en el sector de las agencias de viajes. El objetivo tal y como explica el presidente del colectivo, Eduardo García, es "concienciar al usuario" recomendando que se acuda a un agente de viajes titulado que cumpla con los requisitos y garantías en la venta del viaje a la hora de preparar sus vacaciones.

El intrusismo sigue siendo una de las grandes lacras del sector. Más allá del devastador impacto que ha tenido en el consumo la crisis económica y el peso creciente de las ventas on-line, la agencia tradicional continúa sufriendo la competencia ilegal proveniente de diversas entidades y organizaciones.

Desde AAVOT se ha detectado un aumento del número de empresas que venden y organizan viajes de forma ilegal en los últimos años, "perjudicando al sector y al consumidor". "Parece que todo el mundo sabe organizar un viaje pero nada ni nadie ofrece más garantías al consumidor que una agencia de viajes, además de su trato profesional", explica García.

Diego Corral Salas, abogado de AAVOT, recuerda que este perjuicio es una conducta de intrusismo profesional sancionada administrativamente conforme al Art. 58.1 Ley 5/1999 de Ordenación del Turismo en Cantabria al amparo del artículo 24 del Decreto 168/1994 de Reglamentación de las agencias de viajes y hace saber del seguimiento que desde la asociación se está llevando a cabo, habiendo realizado múltiples denuncias.



De izquierda a derecha: Diego Corral, Elena Yllera, Asunción Díaz y Eduardo García

"Las sanciones se están tipificando como muy graves, pudiendo conllevar multas económicas de 6.000 hasta 30.000 euros, además de inhabilitaciones con un período de hasta 3 años para recibir ayudas y subvenciones. En los últimos tiempos se han realizado multitud de denuncias, dando seguimiento a las mismas hasta su resoluciones".

A su juicio, esta amenaza puede combatirse con la implicación de la administración, concienciando al consumidor final de que la realización de viajes combinados sin la asistencia de un profesional, además de ser ilegal supone un riesgo y la imposibilidad de reclamar si sus derechos son conculcados, "la garantía de un profesional, ni la posibilidad de reclamación, se pierde si se acude a la contratación de un viaje a quien actúa al margen de la legalidad". Los viajes "ilegales" no cuentan con los seguros obligatorios de responsabilidad civil, con las garantías de reclamación a un profesional que cuenta con todos los controles y exigencias administrativas, el hecho de adquirir un producto

o servicio al margen de la legalidad implica asumir un riesgo de que la prestación de servicios venga asociada a una estafa o a una prestación defectuosa, dado que al carecer absolutamente de posibilidad de reclamar o ser prestado por personas que operan al margen de la ley ¿Cómo les vas a reclamar?.

Por ello, para evitar que las vacaciones que llevas esperando todo el año o el viaje con el que llevas soñando no se convierta en una pesadilla sin posibilidad de poner reclamación o demanda, AAVOT sugiere que se acuda a una agencia de viajes con todos los permisos para "evitar sorpresas y disgustos". En caso de que el particular sospeche la mínima ilegalidad debe de denunciar de inmediato ante la Dirección General de Turismo y/o Consumo.

Desde AAVOT se está trabajando para inspeccionar y detectar todos los casos de intrusismo y prevenir su penetración en el mercado, con el fin de poner freno a estas prácticas.



AEVISE nos informa...



AEVISE Y LA OET DE PARÍS MUESTRAN UNA SEVILLA DIFERENTE A EMPRESARIOS TURÍSTICOS DEL MERCADO FRANCÉS

La Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla, AEVISE, en colaboración con la Oficina Española de Turismo de París y otras entidades públicas como Turismo Andaluz, PRODETUR y el Consorcio de Turismo del Ayuntamiento de Sevilla, han organizado durante el presente fin de semana, del 3 al 5 de marzo, un encuentro profesional con empresas del sector turístico del mercado francés, con la finalidad de dar a conocer y mostrar los atractivos de la ciudad de Sevilla y su provincia. Durante estos tres días, este grupo de empresarios franceses conocerán y visitarán varios emplazamientos emblemáticos de Sevilla como el Real Alcázar, el Palacio de las Dueñas y el histórico Hotel Alfonso XIII, y pasearán por las calles del Barrio de Santa Cruz. Asimismo, conocerán diferentes localidades de la provincia, entre ellas Carmona, La Rinconada, Gerena y San Juan de Aznalfarache, que ofrecerán a los visitantes la posibilidad de descubrir otros recursos de gran interés turístico que se esconden a menos de 40 kilómetros del centro de la ciudad.

En palabras de Miguel Rodríguez, Consejero de la Junta Directiva de AEVISE, "esta iniciativa del sector de las Agencias de Viajes de Sevilla tendrá continuidad en otros mercados, si bien hemos querido comenzar con el francés al ser el primer emisor de turistas hacia nuestro territorio y que ha tenido un crecimiento del 14% a lo largo de 2016". Al acto de presentación, que ha tenido lugar en el Hotel Barceló Renacimiento,



han asistido representantes de varias agencias miembros de la Asociación (Avinter Travel, Viajes Macarena, Viajes Pino, Triana Viajes) y ha contado con una importante representación institucional: D. Antonio Conde, Vicepresidente de Prodetur; D. José Manuel Girela, Delegado de Turismo de la Junta de Andalucía; D. Amador Sánchez, Gerente de Prodetur; D. Antonio Jiménez, Gerente del Consorcio de Turismo; D. Gaspar Sáez, Director Regional de Barceló Hotel Group; y D. José Manuel Lastra, Presidente de AEVISE.

Sobre AEVISE

La Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla tiene como objetivo principal la representación, gestión y defensa de los intereses profesionales y

empresariales de sus asociados. Para ello promueve la cooperación y la unidad entre sus miembros; facilita análisis y estudios sobre cuestiones laborales, fiscales, económicas y crediticias relacionados con las Agencias de Viaje; y mantiene relaciones y acuerdos con las instituciones y organizaciones que tengan vinculación con el sector turístico. AEVISE está integrada en la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) que aglutina a 19 Asociaciones Empresariales de distinto ámbito territorial, en las que están integradas más de 3.000 empresas con estatuto jurídico de Agencias de Viajes en toda España, sumando una cantidad cercana a los 4.500 establecimientos con un volumen de empleo que ronda los 50.000 trabajadores.





FECLAV nos informa...



EL II CONGRESO DE AGENCIAS DE VIAJE DE CASTILLA Y LEÓN DIBUJA UN FUTURO ESPERANZADOR PARA EL SECTOR

Ávila acogió el pasado día 11 de marzo, el II Congreso de Agencias de Viaje de Castilla y León, que ha reunido en el Centro de Congresos y Exposiciones 'Lienzo Norte' a 72 profesionales de la región, además de una quincena de alumnos de la Escuela de Turismo de la USAL en la capital abulense.

Durante todo el día se han analizado los retos y fortalezas del sector, profundizando en aspectos como el IVA o la comercialización del producto turístico. Además, 21 proveedores han participado en el work site instalado en el hall del centro ofreciendo sus servicios.

"Estamos muy contentos con la participación registrada", ha señalado Maite Veneros, presidenta de la Asociación de Agencias de Viaje de Ávila (ASAVIA), el colectivo encargado de organizar el congreso que el año pasado, en su primera edición, se celebró en Valladolid. Tras agradecer la unión mostrada por los profesionales del sector, ha desta-

cado la importancia que tienen este tipo de eventos para, por un lado, dar a conocer Ávila y, por otro, demostrar que la Federación Castellano y Leonesa de Asociaciones de Agencias de Viajes (FECLAV) "va a más" a pesar de ser un colectivo constituido hace poco más de dos años.



El presidente de FECLAV, Pablo Parrilla, se ha mostrado esperanzado con el futuro del sector y con sus posibilidades de negocio. Desde la Federación regional, un colectivo "joven", continuarán trabajando por "potenciar, dinamizar y vertebrar esa colaboración que durante tiempo no hemos podido tener porque no existíamos". En este sentido, animó a los profesionales de las agencias de viaje a "colaborar y trabajar" con FECLAV.

Por su parte, el presidente de CONFAE, Juan Saborido, ha asegurado que es "un día grande para Ávila y su provincia" porque los "pequeños empresarios han

vuelto a demostrar que la unión os hace enormes", en referencia a los profesionales de las agencias de viaje.

También les agradeció "el bien que hacen por la economía de las ciudades y provincias".

En la inauguración del congreso también han participado el alcalde de Ávila, José Luis Rivas; el diputado provincial de Turismo, Rafael Pérez, y el jefe de servicio territorial de Cultura de la Junta de Castilla y León, Alejandro Núñez. Todos ellos han subrayado tanto el potencial turístico



abulense como la profesionalidad de las agencias de viaje.

Además, se ha contado con la presencia del presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), Rafael Gallego. "Desde hace aproximadamente un año y medio podemos decir que el sector se ha recuperado de la crisis y hay datos que lo demuestran: durante el 2016 se vendió un 12 por ciento más de viajes en nuestro país y, con fecha de enero, hemos crecido en trabajadores en nuestro sector un 5 por ciento respecto al mismo mes del año anterior", ha dicho instantes antes de que se inaugurara el congreso.

Una nota distintiva del congreso ha sido su apuesta por estrechar los lazos universidad-empresa a través de la participación de la Escuela de Turismos de la USAL en Ávila. Este centro no solo ha participado aportando expertos en las ponencias, sino que sus alumnos, además de asistir como público (pues ellos son el futuro del sector), han colaborado en la logística del evento.

Hay que señalar que FECLAV firma un convenio tanto con esta universidad como con el destino Caravaca de la Cruz, muy presente en la jornada de hoy.

AVIBA nos informa...



MÁS DE UN CENTENAR DE AGENCIAS ASISTEN AL I WORKSHOP DE AGENCIAS DE VIAJES DE BALEARES ORGANIZADO POR AVIBA

El pasado 30 de marzo, en el Centro de Convenciones del Hotel Gran Meliá Victoria de Palma de Mallorca, se celebró el **I Workshop de Agencias de Viajes** organizado por AVIBA. Un encuentro que reunió a más de un centenar de profesionales del sector interesados en poner en común el conocimiento y las estrategias de negocio relacionadas con los viajes. Para el presidente de la Agrupación, Toni Abrines, este I Workshop ha supuesto un punto de partida a futuras convocatorias y en su discurso de bienvenida destacó la importancia de las agencias de viajes, referentes en la sociedad balear, porque, tal y como apuntó Abrines, *“vivimos en una comunidad autónoma en la que todos, directa o indirectamente, vivimos del turismo. Tenemos entre manos el motor económico de nuestra tierra, de nosotros depende en gran medida la imagen que se proyecta de nuestras islas en el exterior y que seamos un lugar de ensueño para todos aquellos que nos visitan. Pero también debemos velar por las ilusiones de nuestros residentes, para organizarles esos viajes que tanto ansían en sus vacaciones”*.

El evento contó con el apoyo de CEAV, a través de su presidente Rafa Gallego, y del Gobierno de las Islas Baleares, mediante la presencia del consejero de Movilidad, Marc Pons, quien auguró una excelente temporada turística y avanzó que el Ejecutivo balear está trabajando para mejorar la conectividad aérea y el descuento de residente marítimo.



Los presidentes de CEAV y AVIBA, Rafa Gallego y Toni Abrines, con el consejero de Movilidad de las Islas Baleares, Marc Pons y miembros de la Junta Directiva de AVIBA



Toni Abrines, presidente de AVIBA, y representantes de agencias de viajes asociadas a la agrupación.

AVIBA EXPRESA SU SATISFACCIÓN POR HABER CONSEGUIDO FRENAR LA RESOLUCIÓN DE FOMENTO EN LOS DESCUENTOS DE RESIDENTE GRUPOS, EMPRESAS Y TOUR OPERACIÓN

Tras meses de incertidumbre en las Islas Baleares sobre la decisión del Ministerio de Fomento de mantener vigente o suspender el descuento de residente para aquellos viajeros que viajaban con tarifas de grupo, empresa o tour operación, el Ministerio se ha pronunciado de manera favorable para los intereses de Baleares y Canarias. De esta manera, y gracias a la presión ejercida por la Confederación Española de Agencias de Viajes, CEAV, y la Agrupación de Baleares, AVIBA, el ministerio ha dejado sin efecto la reso-

lución de la Dirección General de Aviación Civil, de 27 de octubre de 2016.

A partir de ahora, la medida se prorrogará de manera indefinida hasta que se llegue a un consenso. Para ello, el ministerio de Fomento convocará unas mesas de trabajo para que entre todos se encuentre una solución al fraude que se ha cometido con los descuentos de residentes.

El presidente de AVIBA, Toni Abrines, ha aprovechado para recordar a sus

asociados la importancia que tiene el asociacionismo, crear músculo entre todos porque “nuestra voz se hace fuerte cuando somos más y ha demostrado que, después de esta decisión de Fomento, CEAV y AVIBA salen reforzadas y con más ánimo para seguir representando los intereses de nuestros ciudadanos, especialmente en materia de medios de transporte, porque es un sector verdaderamente importante para los isleños.

AVASALnos informa...



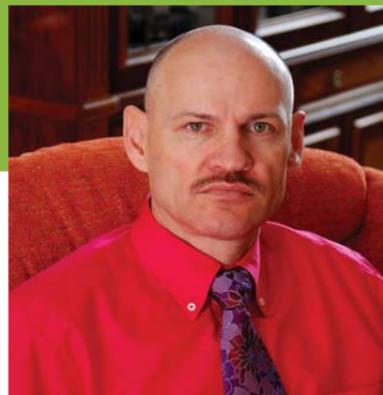
TOMAS KOMUDA, REELEGIDO PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE ALMERÍA, ASAVAL

La Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Almería, ASAVAL, ha celebrado su Asamblea General Electoral, en la que Tomas Komuda ha sido reelegido presidente. El nuevo equipo dire-

ctivo ha quedado formado además por Onofre Muñoz Martínez, secretario y Diego Crespo Aguilera, vocal.

La Asamblea valoró positivamente la incorporación de Asaval a la Federación Andaluza de Agencias de Viajes, CEAV Andalucía, cuya firma de constitución tuvo lugar en la reciente edición de FITUR, y que va a reforzar la unidad de acción del sector andaluz de agencias de viajes y el impulso de las relaciones entre los diferentes actores del sector turístico.

ASAVAL también mostró su preocupación por el intrusismo en el sector y las ofertas irregulares de viajes que se realizan fuera del marco de la ley. Una competencia desleal que impide a los clientes obtener las garantías necesarias en caso de cualquier reclamación o contra-tiempo. En este sentido, la nueva directiva anunció que en los próximos días



emprenderá nuevas acciones para atajar el intrusismo.

Por último se informó de la jornada técnica que la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ya ha celebrado del 2 al 5 de marzo en Würzburg, Alemania y en la que los agentes han asistido a diversos foros, entre otros, sobre los nuevos cambios en las garantías de las agencias de viajes en las diferentes comunidades autónomas para casos de quiebra e insolvencia, sobre la consolidación aérea, o las rutas turísticas; como especialización en las agencias de viajes.

MIEMBROS ADHERIDOS CEAV

La suma de los esfuerzos individuales es el Resultado del éxito colectivo, la Confederación crece en número de colaboradores con sus miembros adheridos para los que ofrece:

VISIBILIDAD On line: sección de miembros adheridos en la web con logo linkeado a su home.

VISIBILIDAD Off line: institucional en todos los eventos organizados por la CEAV.

FITUR: Punto de Encuentro & Welcome FITUR para todas las agencias y miembros como punto de encuentro y saludo oficial.

WORKSHOPS: participación en los workshops de CEAV.

COMUNICACIÓN: gestión de envíos de las convocatorias o novedades a las agencias de viajes desde CEAV.

ORGANIZACIÓN: formaciones y presentaciones personalizadas a medida para cada miembro adherido que lo solicite. Condiciones a consultar.

MUNDO INEDITO: Espacio publicitario donde figuran los miembros adheridos en la revista Mundo Inédito y descuentos sobre las tarifas oficiales de publicidad de la revista.

APOYO institucional de la Confederación y Marca. Asesoramiento sobre cuestiones específicas de ámbito turístico.

CALIDAD: Ser miembro adherido de CEAV es sinónimo de calidad.



La estabilidad de tu agencia de viajes, protegida

Invertir en un buen seguro de Responsabilidad Civil es vital para ti como propietario.

Llevar más de 20 años "escuchando" a las agencias de viajes nos ha convertido en los LÍDERES en ofrecer soluciones aseguradoras para el sector turístico.



Ofrecemos soluciones para reclamaciones por:

- Insolvencia de proveedores
- Daños morales
- Errores al emitir seguros de asistencia en viaje
- Reclamaciones directas contra propietarios o directivos de las agencias
- Posibilidad de incluir el Seguro de Daños de tu local en la póliza de Responsabilidad Civil
- Reclamaciones derivadas por infracciones de la LOPD

Tfno. 93 366 25 74 | Tfno. Asistencia Booking: 93 366 26 02
Vía Augusta, 252-260 | 08017 Barcelona | www.taeds.com | www.aon.es



Aon Gil y Carvajal S.A. Correduría de Seguros, entidad inscrita en la D.G.S. con la clave J-107, y provista de capacidad financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme con lo dispuesto en la Ley 26/2006 de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.