



## València reunió a más de 150 líderes turísticos de más de 60 países en la 4ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes

*Del 1 al 3 de noviembre, València fue la capital mundial del turismo con la celebración de la 4ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes.*

La cita de referencia internacional del sector reunió en la ciudad a más de un 150 de presidentes y altos cargos de Asociaciones de Agencias de Viajes llegados de más de 60 países de todo el mundo para analizar las últimas tendencias del principal canal de intermediación.

La ceremonia de inauguración tuvo lugar el 1 de noviembre en el Palau de la Generalitat Valenciana y contó con la participación de Ximo Puig; President de la Generalitat Valenciana, Matilde Asián, Secretaria de Estado de Turismo; Jorge Rodríguez, President Diputació de València; Francesc Colomer Sánchez, Secretario Autonómico de la Agencia Valenciana del Turismo; Sandra Gómez, Presidenta de la Fundación Turismo València y Primera Teniente de Alcalde del

Ayuntamiento de València y Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes, entre

otras personalidades.

Así, en su 4ª edición, "la Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes



*De izquierda a derecha, Ximo Puig, Rafael Gallego y Matilde Asián en un momento de la inauguración de la Cumbre.*



*llega, por tercera vez a España después de las experiencias de Córdoba y Euskadi, constituida como el auténtico foro de debate del sector para analizar las nuevas formas de entender el turismo a través del intercambio experiencias entre los representantes participantes con el objetivo de buscar una mayor innovación, dotar de una competitividad al sector, encontrar soluciones a problemas comunes y detectar futuros desafíos",* explicó Rafael Gallego, presidente de CEAV. De este modo, la facilitación del viaje frente a las fuertes políticas de inmigración y protección de fronteras, el impacto de la economía digital en la intermediación y promoción turística, o el presente y futuro de la distribución aérea son tan solo algunas de las cuestiones de las que se trató de dar respuesta durante la 4ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes.

### Temas tratados

Las principales tendencias y desafíos de las agencias de viajes estuvieron a debate en un completo programa de actividades que incluyó la intervención de las figuras más relevantes del sector como Dirk Glaesser, Director del Programa de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial del Turismo (OMT), encargado de dirigir un coloquio sobre la facilitación del viaje frente a las políticas de inmigración y protección de fronteras.

Por su parte, Antonio López de Ávila, Director de Innovación Turística en el IE Bussiness School y Consejero de Innovación y Tecnología de la Secretaría General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) moderó el debate sobre el impacto de la economía digital en la intermediación y la promoción turística que, entre otras personalidades, contó con la presencia del fundador y CEO de Destinia, Amuda Goueli.

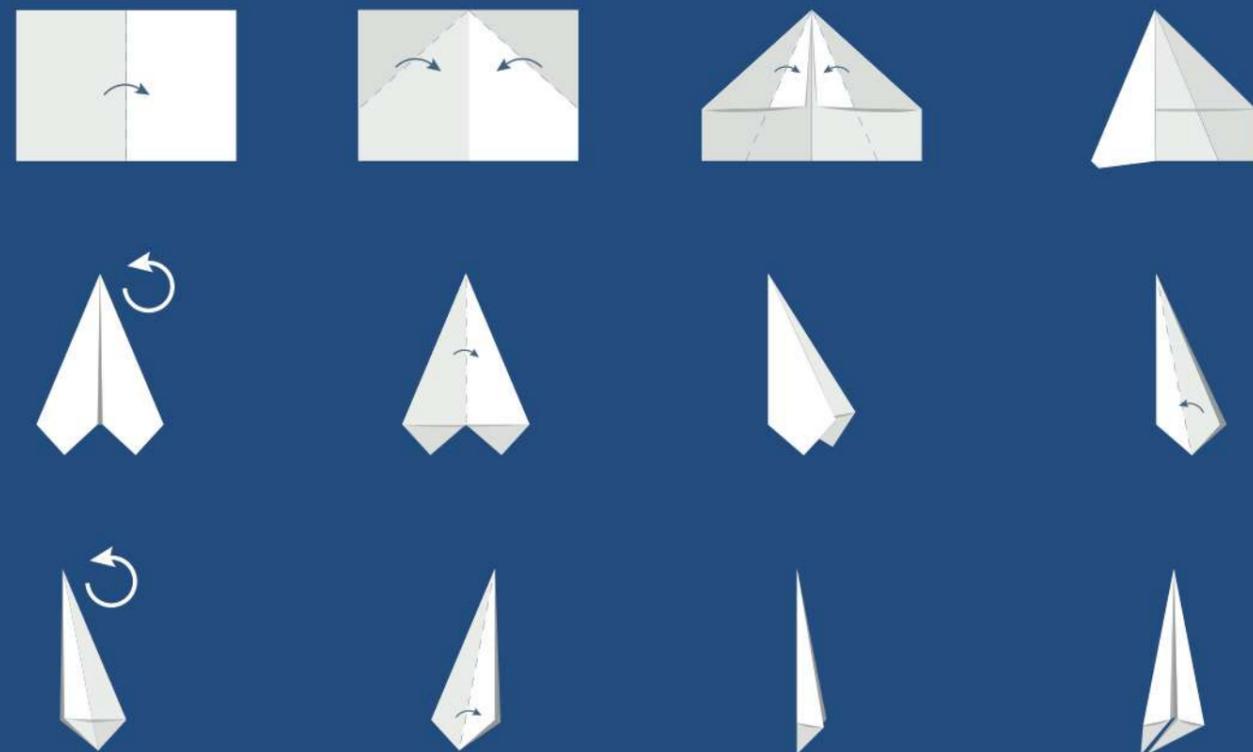
Para Rafael Gallego, presidente de CEAV se trataron "temas de gran actualidad y de poderosa repercusión para el sector de las agencias de viajes en los que los asistentes fueron mucho más que meros espectadores, teniendo una



participación directa ya que fueron planteados como foros abiertos al diálogo y a la búsqueda de soluciones basadas en la puesta en común de sus experiencias. Por este motivo, precisamente, una parte fundamental de la Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes es un panel de experiencias en el que los asistentes han podido poner en común las últimas iniciativas que han puesto en marcha en la búsqueda de la innovación del sector".

Asimismo, el programa se completó con las intervenciones que Mark Meader, Vicepresidente de Marketing, Industria y Educación de la Sociedad Americana de Agencias de Viajes (ASTA), y que Otto de Vries, Presidente de Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes (WTAAA), hicieron sobre las tendencias de mercado de las agencias de viajes de todo el mundo y los desafíos de la distribución aérea, respectivamente. Además, esta última ponencia contó con la participación de Decius Valmorbida, Vicepresidente Senior de Travel Channels en Amadeus IT Group.

La Cumbre estuvo apoyada activamente por ECTAA, Asociación Europea de Agentes de Viajes y Tour Operadores, así como por la WTAAA, Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, y contó con el apoyo y colaboración de empresas de gran relevancia en el sector como Amadeus, Iberia, Iberia Cards, American Airlines, Renfe, Alsa, Arag, Aon, MSC Cruceros o Pipeline Software.



## MÓNTATELO TAN BIEN COMO TUS CLIENTES

CUANDO DECIDEN IRSE DE VIAJE.

Porque los **Seguros de Viaje RACE** están hechos para que tus clientes tengan la máxima tranquilidad y tú, los mejores beneficios.

Y SI NO ESTÁS REGISTRADO, ENTRA EN **TURISMO.RACE.ES** Y CONOCE NUESTRO PLAN DE INCENTIVOS SIN COMPROMISO.

Miembro adherido a:





Rafael Gallego, Eva Blasco, Sandra Gómez, Toni Bernabé y Héctor Blasco.

## ceav Distintivos Turísticos 2017

### MATILDE TORRES - VICENTE BLASCO

#### Fundación Turismo de Valencia y Pablo Piñero, presidente de Grupo Piñero, galardonados en los premios turísticos de CEAV

*En una emotiva ceremonia, celebrada en el marco de la 4ª cumbre Mundial de Agencias de Viajes que se celebró en Valencia del 1 al 3 de noviembre y ante la presencia de más de 150 líderes turísticos de más de 60 países, CEAV entregó sus distintivos turísticos 2017, Vicente Blasco y Matilde Torres, a la Fundación Valencia Turismo y, a título póstumo, a Pablo Piñero, presidente del Grupo Piñero, que engloba a marcas como Soltour y Bahía Principe Hotels & Resorts.*

#### I Distintivo Turístico Vicente Blasco

Durante el acto, Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes, recordó el día tres de noviembre que *"precisamente mañana se cumple un año del triste fallecimiento de Vicente Blasco que fue el principal precursor del asociacionismo de las agencias de viajes y que sin cuyo trabajo en CEAV probablemente la Confederación no existiría"*. Así, para Rafael Gallego, *"Vicente fue una persona que luchó incansablemente por el asociacionismo empresarial y para mejorar las condiciones de todos los empresarios del sector"*.

Por este motivo, el pasado 23 de noviembre se acordó la creación del premio que lleva su nombre Vicente Blasco. Galardón que va dirigido a empresas e instituciones que de manera extraordinaria hayan contribuido al desarrollo, fomento y promoción del Turismo participando o colaborando en la administración de un sector estratégico para la economía española por su alta contribución al PIB y a la generación de empleo.

Además, *"Vicente Blasco fue fundador y Presidente de Honor de la Fundación Turismo de Valencia hasta su fallecimiento. Institución que ha sido premiada por su dedicación y apoyo a las agencias de*

*viajes como demuestra la celebración de la 4ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes. No es casualidad que, por tanto, el primer premio Vicente Blasco se le otorgue a la Fundación Turismo de Valencia"*, añadió Rafael Gallego. La encargada de recoger el premio fue Sandra Gómez, presidenta de la Fundación Turismo de Valencia y Primera Teniente Alcalde del Ayuntamiento de la ciudad quien destacó que *"este reconocimiento, sin duda, trasciende el ámbito profesional y llega a lo personal porque, precisamente Vicente Blasco, fue quien impulsó la Fundación Turismo de Valencia desde sus orígenes"*.

*"Vicente impulsó la fundación porque entendía que la ciudad necesitaba de una herramienta que la promocionara como un destino turístico y, además, no solo eso, fue una persona pionera en entender que un destino para ser atractivo debía de ser sostenible e introdujo principios que hoy están en el debate de la actualidad turística. Se adelantó en su tiempo."*, también destacó la presidenta de la Fundación Turismo de Valencia.



Rafael Gallego, Isabel García, Isabel Piñero y Laura Fernández.

#### V Distintivo Turístico Matilde Torres

Por otro lado, el Consejo Directivo de CEAV, ratificando la decisión del Jurado Calificador de los Premios, ha considerado que Pablo Piñero era merecedor del V Distintivo Turístico Matilde Torres por su dilatada y exitosa trayectoria, así como por sus valores humanos y su contribución al desarrollo, fomento y promoción del turismo. *"También porque su carrera profesional es un modelo inspirador dentro el sector"*, destacó Rafael Gallego, presidente de CEAV durante la ceremonia de premios.

Así, para Isabel Piñero, Vicepresidenta de Marketing y Comunicación en Grupo Piñero, que recogió el premio junto a su madre, Isabel García, *"recoger este premio a la figura de mi padre es un gran orgullo por varios motivos. En primer lugar, porque el premio que recojo hoy en su nombre y en la de todo el Grupo Piñero lleva el nombre de Matilde Torres. Una profesional de trayectoria impecable y un ejemplo para todos por su tesón, valentía y profesionalidad. Y segundo, porque se entrega en el transcurso de una Cumbre Mundial de Agencias de Viajes que constituye un evento de referencia mundial para el sector minorista. Una pieza clave en el engranaje del turismo y al que nosotros, mayoristas, le debemos muchísimo. Como bien ha dicho Rafael Gallego mis padres empezaron con una pequeña agencia de viajes en Murcia"*. *"Reconocer a mi padre es reconocer a una organización que es su mayor legado y en la que él sigue vivo, sobre todo a través de sus valores corporativos, que imprimió a fuego en la compañía"*, añadió Isabel Piñero.



Rafa Gallego y Eva Blasco.



## Las agencias de viajes de todo el mundo apoyan la facilitación de la tramitación de visados incluyendo su eliminación

Las Asociaciones de Agencias de Viajes de todo el mundo defendieron durante la celebración de la primera jornada de la **4ª Cumbre Mundial de Agencias de Viajes** una mayor flexibilidad por parte de los Gobiernos y la desregularización en materia de visados, buscando siempre un equilibrio entre la seguridad y el no poner frenos a los flujos turísticos. Además, durante la conferencia que bajo el título de Turismo y políticas de inmigración y protección de fronteras, reunió a un panel de especialistas formado por Dirk Glaesser, Director del Programa de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial del Turismo (OMT); Alassane Dolo, director Regional de facilitación y seguridad aérea de ICAO; Cesar Romero,

presidente de la Agrupación Mexicana de Asociaciones de Agencias de Viajes; y Alan Wardle, Director de Asuntos Públicos de ABTA, manifestaron que *“se ha podido constatar que muchos de los últimos atentados han sido realizados por individuos que habían nacido en el país por lo que poner freno a los visados no los hubiese impedido. En materia de seguridad se debería ir al origen del problema”*.

Por otra parte, señalaron que *“se ha comprobado que es un hecho que en la mayoría de países el turismo se incrementa a medida que se dan nuevas facilidades en materia de inmigración y, más concretamente en lo que se refiere a los visados”*. Y, entre otras de las conclusiones,

durante la charla se puso de manifiesto la necesidad de compartir experiencias en materia de seguridad y fomentar que los Gobiernos utilicen mejor las tecnologías para detectar el riesgo en el menor tiempo posible porque aferrarse a un exceso de soberanismo imponiendo visas estrictas afecta a la generación de ingresos de propio país.

En este sentido también destacaron que *“lo más importante que los agentes que están en contacto con los potenciales viajeros para que tomen decisiones con toda la información posible sobre la mesa y, a su vez, les preparen para todas las situaciones que van a vivir o se pueden encontrar durante el viaje”*.

## El impacto de la economía digital en la intermediación y la promoción turística

Otro de los bloques de la jornada de la Cumbre de València en el que han participado Antonio López de Ávila, Director de Innovación Turística en el IE Business School y Consejero de Innovación y Tecnología de la Secretaría General de la Organización Mundial del Turismo (OMT); Manuel Aragonés, CEO de Travel Compositor; Alfonso Escalero, CEO de I love the world, Amuda Goueli Cofundador y CEO de Destinia & B2B TOR Travel; Luis Hurtado de Mendoza, Director Senior del Grupo Expedia; y Keith Jenkins, CEO de iambassador, estuvo dedicado al nuevo turista digital.

Un nuevo modelo de viajero, omnicanal y multiconectado que ha cambiado su forma de planificar, vivir y compartir el viaje. Que busca, ahora más que nunca, una experiencia auténtica, estar más en contacto con la gente, vivir el destino como lo viven los locales y, sobre todo, estar siempre conectado para compartir permanentemente con sus amigos todo lo que ve y siente. Fenómeno en el que,

por supuesto, se habla de big data, de analítica, de conocimiento y de nuevas herramientas de desarrollo de software que permiten manejar este conocimiento con una base real y no intuitiva.

*“Un nuevo universo de datos e información que hace más evidente que nunca la necesidad de personas especializadas que sean capaces de ordenarla y ponerla a disposición de los turistas para que sean capaces de seleccionar lo que más les interese en cada momento y las agencias de viajes juegan un papel fundamental en esta selección”*, se señaló durante la **4ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes**. Así, cuanto mayor es la cantidad de información de la que se dispone más necesaria es la presencia de los agentes de viajes especializándose en nuevos nichos de mercado.

Durante las conferencias, además, se puso de manifiesto que innovaciones tecnológicas como la realidad virtual permiten vivir esta misma experiencia del turista

apasionado para promover el deseo de realizar el viaje y, también, se han manifestado a favor de todas estas innovaciones tecnológicas siempre que se desarrolle dentro de la plataforma adecuada y se englobe dentro de una estrategia conveniente.

Además se trataron otros muchos de interés para el sector turístico y en un panel de experiencias titulado **“tiempo para compartir”** se pudieron escuchar algunas de las últimas iniciativas puestas en marcha por las Asociaciones de todo el mundo. Así, ETTSA informó sobre los Costes de la distribución aérea: Examen de los costes de distribución indirectos frente a los directos; ANVR comentó la necesidad de Dejar de hablar de sostenibilidad para empezar a actuar y del poder de la colaboración entre las compañías de viajes; y HATTA presentó el proyecto Dódeka. Por último, ECTAA y ETTSA analizaron el impacto de la consolidación de las aerolíneas en la elección del consumidor.

## Las agencias de viajes, entre las aerolíneas y los GDS

El Presente y Futuro de la Distribución aérea marcaron la agenda de la segunda jornada de la **4ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes**. Bajo esta temática se reunieron en una misma mesa redonda a todas las partes implicadas en la distribución aérea con Otto de Vries, Presidente de WTAAA, World Travel Agents Associations Alliance; Eva Blasco García, Vicepresidenta de Asuntos Internacionales de CEAV; Javier Gándara Martínez, Director General para España de Easyjet, Wendy Paradis, Presidenta de la Asociación Canadiense de Agencias de Viajes; Aleks Popovich, Vicepresidente Senior de Distribución a la Industria y Servicios Financieros de IATA; y con Decius Valmorbida, Vicepresidente Senior de Canales de Viajes de Amadeus IT Group.

Como no podía ser de otra forma, buena parte del debate estuvo protagonizado por la decisión de las aerolíneas de apostar por los sistemas de distribución NDC (New Distribution Capability) promovido por IATA en perjuicio de los GDS. Ante esta situación, Eva Blasco, vicepresidenta de Asuntos Internacionales de CEAV manifestó que *“las agencias de viajes se encuentran en medio de este enfrentamiento entre ambos proveedores cuando en realidad son aliados tanto de las compañías aéreas como de los GDS”*. *“Servir mejor al cliente se hace construyendo y no buscando enfrentamientos entre los distintos actores”*, aseguró Blasco, quien también abogó por trabajar de forma colaborativa, encontrando soluciones de forma conjunta y buscando un equilibrio mayor en la cadena de valor.

En este contexto, la Vicepresidenta de Asuntos Internacionales de CEAV explicó que *“en las agencias se ha dado un proceso de especialización en el que han pasado a ser asesores. Así, la problemática de los GDS es una cuestión de costes y también de disponer la mejor y más completa información para el cliente. Los agentes de viajes reclamamos un mayor reconocimiento y que no se nos vea co-*



*mo competidores sino como partners, vendedores de experiencias”*.

En este mismo sentido, también, se pronunció, la representante de las Asociaciones de Agencias de Viajes de Canadá, Wendy Paradis, quien remarcó *“la necesidad de que los agentes de viaje puedan ver el conjunto de los datos de la distribución aérea lo más rápido posible para ofrecerle la mejor opción al cliente”*. Así, Wendy Paradis insistió en que la especialización de las agencias ha llevado también al uso de diferentes soluciones tecnológicas y que incluso en el año, 2017, se ha producido una división entre ocio y corporativo en materia de GDS.

Por su parte, Decius Valmorbida, Vicepresidente Senior de Canales de Viajes de Amadeus IT Group, defendió el hecho que las agencias de viaje venden una experiencia completa y son ellas las que están en ese primer frente junto al cliente. También, se mostró favorable a *“apostar por una política del incentivo frente a la penalización”*. Por este motivo aseguró que se ha creado *“un ecosistema exclusivo para las agencias”* y se comprometió durante la 4ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes a que todos los contenidos de las aerolíneas estén disponibles para las agencias, al tiempo que aseguró que *“la puesta en marcha de los protocolos NDC nada tienen que ver con los costes”*.

En cuanto a la utilización de la información de los viajeros, Valmorbida apostó por *“utilizarla para mejorar su experiencia*

*de viaje y no solo con fines comerciales”* y por esto *“hay que convencer al viajero que, si comparte los datos, su viaje puede ser mejor”*.

También, Aleks Popovich, Vicepresidente Senior de Distribución a la Industria y Servicios Financieros de IATA, defendió que las aerolíneas siguen y seguirán necesitando a las agencias de viajes siempre que actúen como asesores aportando a la cadena de valor. Por este motivo recomendó a las compañías aéreas *“tener una política favorable hacia las agencias de viajes”*. Además, sobre las dudas que están generando en un primer momento los nuevos sistemas de distribución NDC aseguró que es el momento de *“plantearse si el sistema de GDS es el mejor”* porque se muestra convencido de que *“con el tiempo el proyecto NDC será satisfactorio”*. El representante de IATA también apostó por modelos colaborativos.

Por último, Javier Gándara, Director General para España de Easyjet, defendió que la estrategia de las aerolíneas no debería basarse solo en el ahorro de costes sino también en el interés del consumidor. Easyjet ha apostado por incluir a las agencias en su estrategia de ventas y ha recalado la importancia de *“agilizar los procesos en los aeropuertos ya que las aerolíneas han simplificado tecnológicamente los suyos, pero el viajero se encuentra con los mismos pasos a seguir dentro del aeropuerto, aunque ya el 90% de los viajeros llega con su tarjeta de embarque preparada”*.

## Hacienda ignora a las Agencias en relación con el concurso para la gestión de los viajes de la Administración del Estado



Mercedes Tejero, Gerente de la Confederación Española de Agencias de Viajes.

Por segunda vez consecutiva, la Dirección General de Racionalización y Centralización ignora al Sector de las Agencias de Viajes, representadas a través de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), al no querer reunirse para estudiar las condiciones que regirán el nuevo contrato centralizado de agencia de viajes que actualmente en fase de preparación por parte de la mencionada Dirección General de Racionalización y Centralización.

La petición de reunión formulada por CEAV, es consecuencia de la constatación de las graves deficiencias observadas en el contrato vigente, "que consideramos no van a ser enmendadas en la versión prevista para el nuevo concurso en tramitación. Dichas deficiencias fueron ya denunciadas en 2014 por parte de CEAV,

mediante recurso ante el Tribunal Administrativo Central, organismo dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a la vista de que suponían limitaciones significativas en materia de la Ley de Competencia", explicó Mercedes Tejero, Gerente de la Confederación Española de Agencias de Viajes.

Si bien la Dirección General de Racionalización y Centralización, en el marco de las "consultas preliminares del mercado" a las que hace referencia el artículo 40 de la Directiva 2014/24 UE del Parlamento Europeo y del Consejo, ha facilitado un cuestionario para que los operadores económicos puedan aportar opiniones y sugerencias, debe destacarse que el documento en cuestión no es más que una relación de preguntas cerradas que, en ningún caso, permite señalar y argumentar las problemáticas detectadas en relación con los defectos de fondo del modelo de contratación y sus efectos en la limitación de la competencia.

En este sentido, la Confederación Española de Agencias de Viajes, destaca que el concurso para los viajes de la Administración del Estado no se ajusta al modelo de contrato de servicios de agencia, en la medida en la que se basa en el establecimiento del precio de los servicios de los proveedores (de transporte, alojamiento, etc.), sin tener en cuenta que los mismos dependen de los propios operadores del mercado actuando en libre competencia, y sobre los que las agencias no tienen influencia alguna.

Así, la propia Administración del Estado ha manifestado como ejemplo de uno de los mayores problemas que le ha planteado el contrato vigente, la disparidad entre las dietas establecidas y las tarifas hoteleras vigentes en el mercado. Dicha problemática deriva directamente de la falta de adecuación del modelo escogi-

do para el contrato público, y comporta en la práctica salvedades y excepciones permanentes en la aplicación de los términos del contrato, que a priori podrían no haber sido tenidas en cuenta en el redactado del nuevo concurso.

En consecuencia, la configuración del contrato en los términos que prevé la Dirección General de Racionalización y Centralización, supondría inseguridad jurídica y falta de transparencia en relación con la política de ahorros que persigue la Administración.

Además, para Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, "como referencia a considerar, desde la Confederación se apunta hacia los contratos que operan en la contratación privada de los servicios de agencias de viajes, en tanto que posible, otros modelos a seguir en materia de parámetros y buenas prácticas, habida cuenta de que son un ejemplo probado de eficiencia en la gestión de los recursos, así como de transparencia en la monitorización y acreditación del ahorro generado en la gestión de la partida de viajes".

De este modo, la Confederación Española de Agencias de Viajes insta a la Administración del Estado a retomar el contacto con las agencias de viajes, con la finalidad de consensuar los términos que deben regir el segundo contrato centralizado de agencias e invita a la Dirección General de Racionalización y Centralización a dar respuesta a la petición de reunión formulada por la Confederación, antes de proceder a la publicación de la nueva convocatoria de concurso.

"Esperamos que por lo expuesto anteriormente la administración se replantee el contenido y formato del pliego para que no se vuelva a repetir la situación del concurso anterior, adecuándose a los planteamientos de la CEAV", añadió Mercedes Tejero.

## Bruselas debatió en sesión plenaria una pregunta parlamentaria sobre sobre el DCC de Lufthansa

La presión de las Asociaciones de Agencias de Viajes de toda la Unión Europea, lideradas por la Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes (ECTAA), de la cual forma parte CEAV a través de su Asociación ACAVE, ha logrado el apoyo de los Eurodiputados suficientes para presentar una pregunta parlamentaria oral a la Comisión Europea sobre la neutralidad del sistema de reservas de aerolíneas y la restricción del acceso a la información de vuelos. La pregunta se formuló en una sesión plenaria:

1. ¿Es consciente la Comisión de que tanto los sistemas informatizados de reserva (SIR) de nueva creación como los SIR imparciales están regulados mediante el Reglamento (CE) n.º 80/2009 (1)?
2. ¿Coincide la Comisión en que este recargo supone un menoscabo del derecho de los pasajeros a comparar y utilizar libremente los distintos canales de distribución? ¿Tiene prevista alguna medida al respecto?
3. ¿Va la Comisión a tomar medidas contra las compañías aéreas de terceros países que incurran en este tipo de actuaciones?

Para Mercedes Tejero, gerente de CEAV, "este anuncio y su incorporación a la agenda parlamentaria europea viene a confirmar que, tras varios años en suspenso, ya se ha iniciado una investigación

para determinar si Lufthansa viola, con su nueva estrategia comercial, los artículos del Código de Conducta de los sistemas centralizados de reservas (CRS)". Precisamente, este mismo fue el argumento utilizado por ECTAA en el verano de 2015 para intentar frenar la aplicación de un recargo de 16 euros por parte del grupo aéreo alemán, ya que ambas actuaciones se considera que suponen una amenaza para la capacidad de los consumidores europeos de elegir con conocimiento de causa. Sin embargo, lo cierto es que acarrearán una reducción en las posibilidades de que se dispone en materia de comparación de precios, información de vuelo y reservas con conexiones entre aerolíneas distintas. Además, según la Confederación Española de Agencias de Viajes "en la pregunta parlamentaria se recalca que otras compañías aéreas ya han anunciado su intención de seguir este ejemplo, y muchas otras se lo están planteando, con lo cual la amenaza para el consumidor es aún mayor", añadió Mercedes Tejero.

### Estudio sobre el impacto de la consolidación de aerolíneas en la elección del consumidor

En este mismo sentido, también, se han conocido en los últimos días los resultados del estudio sobre el impacto de la consolidación de las aerolíneas dirigido

por la consultoría GRA y en el que se ha recibido el soporte de ECTAA, EPF, ET-TSA y Friendly Flying. Entre sus principales conclusiones destaca que, precisamente, la consolidación disminuye la elección del consumidor ya que las fusiones de aerolíneas, adquisiciones, empresas conjuntas y acuerdos de código compartido, con el tiempo han contribuido a una reducción de la competencia, a menos posibilidades para elegir y, sobre todo, a precios más altos para los usuarios. "Particularmente ahora que las aerolíneas se han consolidado, la manera más efectiva de garantizar que los consumidores tengan una oportunidad justa de encontrar la mejor opción de viaje en avión disponible es a través de compras comparativas neutrales que dependen de la distribución independiente", destaca el informe realizado por la consultora independiente GRA.

Así, el estudio muestra claramente la necesidad de reevaluar los efectos de la consolidación en la competencia de las aerolíneas y el consumidor europeo: "Un ataque a la transparencia es un ataque a 25 años de una exitosa política de transporte aéreo de la UE. Europa cuenta con los instrumentos legales y el marco regulatorio para evitar un mayor impacto perjudicial para el consumidor. Obtener los billetes al mejor precio es el principal interés de los pasajeros de cualquier modo de transporte".



## JAPÓN: Protagonista de los Seminarios 2017-2018 de CEAV

Durante este pasado año 2017, Japón ha tenido un posicionamiento notable en el desarrollo de los eventos organizados por CEAV, siendo el país anfitrión en los distintos Workshops y la Travelnight.

Desde que tuvo lugar la firma del acuerdo de colaboración con la Oficina de Turismo de Japón en España, abierta en 2017, se ha editado la primera newsletter dirigida a los agentes de viajes y creado el primer dossier profesional monográfico en castellano para los mismos, que les

permite tener un conocimiento de primera mano del Imperio del Sol Naciente. El pasado **14 de noviembre** se llevó a cabo el seminario en **Málaga**, con la colaboración de Luxotur y la Compañía Aérea Iberia. El **23 de noviembre**, fue en **Valladolid** con la colaboración de Hankyu Travel International Europe y Cathay Pacific. Con gran éxito de asistencia donde los agentes de viajes pudieron disfrutar de un conocimiento del destino a través de un contenido muy práctico y útil.

El acuerdo establecido entre CEAV y Japón para el 2018 contempla la realización de diferentes seminarios en las ciudades de Madrid, Bilbao y Palma de Mallorca y Valencia los próximos meses de febrero y marzo.

Un destino con una gran expectativa, al que invitamos a conocer a todos nuestros agentes de viajes a través de los seminarios organizados por JNTO y CEAV, para fortalecer los conocimientos sobre este apasionante país.



## Espectacular aumento de visitas a Japón y Seminarios-2018 CEAV-JNTO

Entre los meses de enero y noviembre de 2017 más de 26 millones de turistas visitaron Japón, una cifra que supone el 19% más respecto al mismo período del 2016. Entre los visitantes, más de 93.000 fueron viajeros españoles, un 9,1% más que en el año anterior.

Entre ellos el 99,5% de viajeros españoles han afirmado que quedaron "muy satisfechos" o satisfechos con su viaje y un 87,5% manifiestan que lo repetirían. Japón es un destino muy presente en

las intenciones de los viajes de novios, ya que según los medios especializados en bodas y viajes de novios es el segundo destino más solicitado a nivel mundial por los recién casados. Un destino exquisito para los viajeros que buscan la máxima sofisticación, confortabilidad y lujo en sus viajes.

Por todo ello, y en el marco del acuerdo de colaboración entre la Oficina de Turismo de Japón (JNTO) en España abierta el pasado año 2017 y CEAV, se han

programado la siguiente relación de seminarios entre los que cabe destacar los temáticos a celebrar en Madrid el 15 de febrero bajo el lema **Japón Especial Viajes de Novios**, y el 15 de marzo sobre viajes de lujo bajo el título de **Japón Premiun Travel**.

Sin duda un destino muy a tener en cuenta para recomendar a todos nuestros clientes.

### SEMINARIOS JAPON 2018\*

15 DE FEBRERO	MADRID	HOTEL HYATT CENTRIC GRAN VIA MADRID	13.30 h.
20 DE FEBRERO	BILBAO	HOTEL GRAN DOMINE	13.30 h.
21 DE FEBRERO	PALMA DE MALLORCA	HOTEL COSTA AZUL	13.30 h.
08 DE MARZO	VALENCIA	PALACIO DE CONGRESOS DE VALENCIA	18.30 h.
15 DE MARZO	MADRID	HOTEL HYATT CENTRIC GRAN VIA MADRID	13.30 h.

\*las fechas y los horarios están sujetos a posibles cambios.



Islas y playas paradisíacas de Okinawa.



Ryokan, alojamientos tradicionales con la hospitalidad detallada japonesa.

Para más información sobre los seminarios: [seminariosjapon@ceav.info](mailto:seminariosjapon@ceav.info)





## Verano 2018! Nuevo vuelo Porto-Nueva York

En 2018, United Airlines ofrecerá un nuevo vuelo estacional diario, directo y sin escalas entre Porto y Nueva York / Newark Liberty.

El vuelo operará desde el 5 de mayo hasta el 5 de octubre (sentido oeste), con un Boeing 757-200 que consta de un total

de 169 asientos, 16 asientos cama en United Polaris Business Class, 45 en Economy Plus®, con más espacio para las piernas, y 108 en United Economy. A bordo, los clientes podrán disfrutar de cómodos asientos, entretenimiento individual y Wi-Fi, además de un servicio gra-

tuito de comidas y bebidas.

Con el lanzamiento del nuevo vuelo, los clientes de United tienen más opciones para planear las próximas vacaciones de verano contando con nuestra amplia red de 280 destinos en las Américas a través de nuestro hub de Newark Liberty.



## Alegaciones al anteproyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) acaba de presentar las alegaciones correspondientes al Anteproyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Texto que supone el primer paso en la transposición de la Directiva UE 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados al Derecho Español y que desde CEAV se considera que su artículo 164 es "totalmente contrario" a la directiva de viajes combinados.

El motivo es que en el texto se solicita, además de la garantía de insolvencia financiera, una adicional que cubra los incumplimientos contractuales del viaje combinado. Así, para Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes, "la nueva Directiva de Viajes Combinados y de Servicios de Viaje Vinculados es ya una regulación de máximos en este punto y no se da ninguna opción a los Estados miembros para poder solicitar garantías adicionales como se pretende ahora hacer. Por este motivo, su inclusión en el texto del Gobierno desvirtúa totalmente el artículo transpuesto e implicaría obligaciones más onerosas que las acordadas por la

Unión Europea". Y añade que "ésta y otras medidas contenidas en el documento del Anteproyecto de Ley, en el caso de ver finalmente la luz, supondrían un enorme perjuicio para las agencias de viajes que operen en el territorio español respecto a las que lo hagan en cualquier otro país de la Unión Europea". Por este motivo, desde la Confederación Española de Agencias de Viajes se advierte que "en el caso de que no se elimine del texto la mencionada garantía extra, CEAV utilizará todas las vías jurídicas necesarias para denunciar al Gobierno de España por infracción del Derecho Comunitario ante la Comisión Europea", ha explicado Mercedes Tejero, Gerente de CEAV. Además, y por otra parte, tiene intención de trasladar esta observación tanto a todas las Comunidades Autónomas, ya que también son responsables de la correcta adaptación y aplicación, con el objetivo de que comprendan que la transposición realizada por AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) no es correcta, y que si la transcriben tal cual, también estarán incumpliendo el derecho comunitario e igualmente serán denunciadas por CEAV. Contraria a la Directiva Bolkestein. Además de los argumentos anteriormente expuestos, desde la Confederación Espa-

ñola de Agencias de Viajes se considera que contraviene la Directiva Bolkestein, legislación que establece el principio de libertad de establecimiento de los prestadores de servicios y sólo permite que los Estados Miembros supediten el acceso y ejercicio a una actividad al cumplimiento de determinados requisitos cuando el régimen de autorización no sea discriminatorio, esté justificado por una razón de interés general y no se pueda conseguir por medio de una manera menos restrictiva. Lo que, para Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, "sin lugar a dudas, no justifica en ningún caso que el Estado español pueda exigir una garantía extra para comercializar viajes combinados en su territorio. Al hacerlo contraviene una norma legal de ámbito superior como es la nueva Directiva de Viajes Combinados, que, tal y como hemos expuesto, es una legislación de máximos".

Por otro lado, en el escrito presentado por la Confederación Española de Agencias de Viajes ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, órgano que depende del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se señalan hasta 12 alegaciones diferentes a otros tantos puntos del texto por errores de forma, imprecisiones o por ser contrarias a legislaciones superiores.



# SUPEROFERTA A JAPÓN



desde:

**610€**

Turista en vuelo directo de Madrid a Tokio

desde:

**535€**

Turista con escala en un punto europeo

desde:

**1000€**

Premium Economy

desde:

**2100€**

Business

Venta hasta 31 de enero 2018

Precios finales ida y vuelta en vuelo directo con Iberia a Tokio y vuelos con escala con British Airways, Finnair o Japan Airlines. Consultar las condiciones en GDS.





## CEAV dinamizó INTUR 2017 con la organización de un completo programa de actividades

Durante las últimas décadas se ha asistido a una evolución imparable del turismo de interior, observando el nacimiento de nuevas formas de hacer turismo basadas en la generación de experiencias. En estos años INTUR se ha posicionado como la feria líder en este segmento turístico convirtiéndose en cita obligada del sector y el momento perfecto para presentar nuevas propuestas. Por este motivo, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) quiso dinamizar la organización de esta nueva edición llevando un completo programa de actividades que bajo el nombre de **Intur Travel Day** busca la constante mejora en la profesionalización de los agentes de la región con seminarios y jornadas específicos.

Así, para esta edición 2017 CEAV y la Federación Castellano Leonesa de Agencias de Viajes (FECLAV) en colaboración con INTUR y la Junta de Castilla y León organizaron el pasado jueves 23 de noviembre una completa agenda que comenzó con un **Foro de Conectividad de Castilla y León** en que se debatió sobre el presente y futuro de las conexiones aéreas y terrestres de la región. Además, el programa contempló otros

muchos puntos de interés como un **Seminario Monográfico sobre Japón**, uno de los destinos Top para 2018 y un **Workshop** con algunas de las empresas turísticas más relevantes del sector.

El Travel Day INTUR 2017 de CEAV comenzó con el **Foro de Conectividad Castilla y León In-Out** con el que se pretendió abrir un debate sobre el presente y futuro de la conectividad aérea y terrestre de la región. Además, durante el encuentro “se trató de buscar alternativas para optimizar lo máximo posible las infraestructuras aeroportuarias ya

existentes en Castilla y León para favorecer no sólo la llegada de viajeros sino también para impulsar el turismo emisor y la movilidad de los castellano-leoneses”, añadió Rafael Gallego, presidente de CEAV.

El debate contó con la participación de Pablo Parrilla, Presidente de FECLAV y Ángela de Miguel, Presidenta de la Confederación Vallisoletana de Empresarios, de los representantes de algunas de las principales compañías aéreas que operan en España, además de, Rafael Gallego, Presidente de la Confederación



Alberto Bosque Coello, División de Planificación Estratégica y Marketing de la Consejería de Cultura y Turismo de la Fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León.



Española de Agencias de Viajes. **Seminario sobre Japón: Destino Top 2018** - Por otro lado, y dentro del acuerdo de colaboración suscrito entre la Confederación Española de Agencias de Viajes y la Oficina Nacional de Turismo de Japón en Madrid (JNTO) firmado el pasado mes mayo, el Travel Day INTUR 2017 tuvo un protagonista muy especial. Japón es uno de los destinos que más interesa al turista nacional y que más crece en los últimos años. En 2016 lo hizo en cerca de un 20% y se espera un crecimiento similar para finales de 2017.

Por este motivo, CEAV organizó un seminario monográfico de formación sobre aspectos técnicos y cuestiones prácticas de este destino. Así, los agentes de viajes inscritos pudieron profundizar en el conocimiento de su historia, cultura, tradiciones y gastronomía y, así, poder asesorar de forma más profesional a los potenciales viajeros ofreciendo un mejor servicio. La inscripción fue gratuita para todos los agentes de viajes de la región previa reserva e incluyó una degustación de sake.

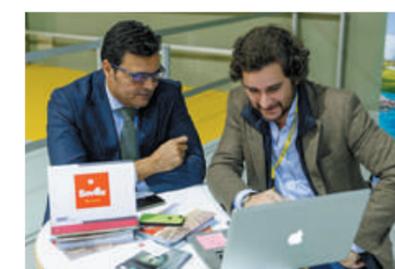


### WORKSHOP CEAV: Lugar de encuentro de los profesionales del sector

Para finalizar la jornada, los agentes de viajes asistentes tuvieron la oportunidad de participar en el Workshop de CEAV que reunió en el mismo espacio a más de una veintena de las principales empresas y proveedores turísticos con las agencias de viajes. “El evento de referencia para el sector y una excelente oportunidad para hacer contactos profesionales de primer nivel que, además de, favorecer y potenciar la profesionalidad del sector, lo dinamizan mediante la creación de sinergias fundamentales en la operativa diaria de las agencias y a la hora de organizar viajes a medida”, explicó Rafael Gallego, presidente de CEAV. Entre las empresas que participaron en el Workshop de CEAV en Valladolid se encuentran las más relevantes compañías de servicios y tecnología, destinos turísticos nacionales e internacionales, aseguradoras, ferrocarriles, líneas aéreas, y cadenas hoteleras como Aerticket, Albacete, AM Resorts, Aon, Ciudades AVE, Euskadi, Futuroscope, Iberia, Iberia Cards, Intermundial, Japón, Lu-



xotour, Maritim Hoteles, Murcia, Qatar Airways, RACE Asistencia, Sevilla, SNCF, Summerwind, Tui Spain, Turismo Valencia, y Visit Britain.





Javier Torres, Director de Planificación Turística y Promoción Nacional de Sevilla Turismo en la Casa de la Panadería de Madrid.

## Sevilla y Año Murillo: CEAV forma a sus agentes de viajes especializados en cultura y MICE

Fruto de la reunión mantenida en FITUR entre CEAV y Sevilla, y del acuerdo derivado del encuentro, el pasado 17 de octubre, finalizó el ciclo de seminarios monográficos sobre la ciudad andaluza a los que han participado en total casi un centenar de agentes de viajes especializados en cultura y MICE de Madrid y Barcelona.

Las Sesiones Formativas que han tenido como objetivo, según Javier Torres, Director de Planificación Turística y Promoción Nacional de Sevilla Turismo, "presentar a los agentes las novedades que Sevilla puede ofrecer". Además, ha destacado "la importancia de realizar este tipo de jornadas educacionales para incrementar la información sobre nuestro destino: qué hacer en Sevilla, qué está pasando en nuestra ciudad y cuál es su última oferta. Nos dimos cuenta que había mucha gente que conocía Sevilla pero que hacía tiempo que no la visitaba porque había una serie de novedades que desconocía. La idea es formar e informar a aquellos que de verdad están cerca del cliente". Así, las jornadas organizadas por CEAV, con la colaboración de sus asociaciones ACAVE y UNAV y de Madrid Destino, han contado con la participación de, entre otras personalidades, de Javier Torres, Director de Planificación Turística y Pro-

moción Nacional de Sevilla Turismo; Juanjo Domínguez, Jefe de Promoción Nacional de Sevilla Turismo; Jesús Rojas, Gerente del Palacio de Congresos de Sevilla (FIBES); Sabine Schwanz, Directora de Travel Trade y Conectividad de Madrid Destino y Martí Sarrate, Presidente de ACAVE.

Con estas formaciones CEAV insiste en su labor de profesionalizar a los agentes de viajes que acuden a las mismas para disponer de un valor añadido y contacto directo con las entidades. Además, la

relación entre Sevilla Turismo y la Confederación Española de Agencias de Viajes se consolida con nuevas propuestas de colaboración para el próximo año 2018.

### Año Murillo 2018

Durante las presentaciones, los casi cien agentes de viajes reunidos pudieron actualizar de primera mano toda la información disponible sobre el destino y descubrir todas las novedades que la ciudad les tiene reservados. De entre ellas se ha prestado una especial atención a las



Juanjo Domínguez, Jefe de Promoción Nacional de Sevilla Turismo, junto a Cristina Bou, Directora Comercial de CEAV y Maribel Dosil Directora Gerente de la Agencia Solid Viajes de Barcelona.

actividades programadas como motivo del **400 Aniversario del Nacimiento de Murillo** con el que la ciudad de Sevilla se va a vol-car en 2018 y que le han servido para obtener el distintivo de Lonely Planet de **Mejor Ciudad para visitar durante este año**.

"Sevilla es la ciudad donde vivió, sintió y pensó su obra. Siempre se dice que Murillo pintaba para ojos que aún no habían nacido, quizá para nuestros ojos, los del siglo XXI. El pintor de la luz, del color... El pintor innovador del siglo XVII es quien relata la ciudad innovadora del siglo XXI", destacó Juanjo Domínguez, Jefe de Promoción Nacional de Sevilla

Turismo, durante la presentación del completo programa de actividades que se le viene dedicando al genial pintor sevillano desde el pasado 28 de noviembre.

Tres programaciones especiales en torno a Murillo que se centrarán en la música con especial atención a la literatura y a la música barroca de su época; en la pintura, con un completo programa expositivo de más de 8 exposiciones diferentes que permitirá a Sevilla reunir, por primera vez, más de 600 obras de primer nivel; y en el turismo con una serie de itinerarios que permitirán

al visitante acceder a espacios como capillas y conventos que hasta ahora han permanecido cerrados al público.



Martí Sarrate, Presidente de ACAVE junto a Javier Torres y otros representantes de Rente que participaron en el evento de Barcelona.



Sabine Schwanz, Directora de Travel Trade y Conectividad de Madrid Destino y Javier Torres, Director de Planificación Turística y Promoción Nacional de Sevilla Turismo entre los asistentes.



## Éxito del Congreso 2017 de CEAV sobre Turismo Sostenible y Desarrollo en Costa Rica

*La Confederación Española de Agencias de Viajes ha clausurado en San José su VI Congreso CEAV 2017, que coincidiendo con el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo se ha celebrado en Costa Rica y que ha sido organizado en colaboración con el Instituto Costarricense de Turismo.*

Un país que, para Rafael Gallego, presidente de CEAV, "es pionero, ejemplo a seguir, y referente mundial en sostenibilidad que valora el desarrollo de las comunidades locales y la realización de un turismo responsable sin olvidar la calidad en el servicio y una gran diversidad en su oferta". Además, el presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes ha valorado muy positivamente la experiencia "por la importancia que tiene para nuestros asociados y para las agencias de viajes españolas conocer de primera mano las maravillas de Costa Rica y los nuevos destinos que ofrece el país, así como su sello en sostenibilidad". "Entre otras muchas iniciativas, Costa Rica ha sido el primer país en poner en marcha una certificación de sostenibilidad turística que ha permitido crear estándares para medir el impacto de las operaciones de las empresas turísticas. Es un destino pionero en impulsar la evaluación de estas compañías en los tres ejes sobre

los que gira el concepto de sostenibilidad: social, ambiental y económica. También ha sido el primer país del mundo en medir el Índice de Progreso Social en Centros Turísticos. Por todo esto ha sido reconocido con el segundo puesto en los premios a la Innovación y a la Excelencia de la Organización Mundial del Turismo", subrayó Alberto López, Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo.

### Costa Rica: Paraíso natural y sostenibilidad

Costa Rica es un paraíso natural que reúne en sus poco más de 51.100 km<sup>2</sup> el 5% de la diversidad mundial con más 500.000 especies de fauna y flora entre las que se pueden encontrar más de 900 variedades de aves, 150 tipos diferentes de orquídeas y más de 100 especies de ranas, entre otros muchos ejemplares. Casi el 27% del territorio del país se encuentra protegido desde 1977 por un sistema de Parques Nacionales. "Un au-

téntico paraíso natural del que Costa Rica ha hecho uno de sus principales reclamos turísticos, pero siempre preservando con éxito tanto sus parajes como sus costumbres para ofrecer una experiencia auténtica", añadió Rafael Gallego. Por este motivo más de 80 representantes de las Asociaciones que conforman CEAV y más de 50 agencias de viajes españolas eligieron Costa Rica para celebrar su VI Congreso que ha girado en torno, precisamente, a la sostenibilidad y el desarrollo. En las jornadas participaron, entre otras personalidades, Alberto López, Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo; Alejandro Pérez, Representante del ICT para España; Álvaro Arguedas, presidente del Convention Bureau de Costa Rica; y Víctor Moneo, Director de Ventas de Iberia. Los asistentes han podido conocer las claves del modelo turístico del país que permite crear un producto único, que facilita que los beneficios del turismo impac-

ten en todo el territorio nacional, y que cada año atrae la llegada de casi 3 millones de visitantes internacionales gracias a las conexiones aéreas con más de 70 destinos de todo el mundo y que generan la entrada de casi 4 mil millones de dólares en concepto de divisas. Así,

riendo el mercado europeo que está tan solo por detrás del mercado estadounidense. El mercado español, por su parte, representa el 16% de turistas que nos visitan anualmente. Por este motivo desde el Instituto Costarricense de Turismo, se han destinado importantes esfuerzos

un 3,5% de la vida marina universal en tan solo 51.100 kilómetros cuadrados, apenas un 1% de la superficie del planeta. El país cuenta con el posicionamiento a nivel internacional de ser el primer destino líder en turismo sostenible. La sostenibilidad que se practica en Cos-



el turismo en Costa Rica, construido siempre desde la sostenibilidad, supone el 50% de las exportaciones de la cuenta de servicios del país y genera de forma directa o indirecta más de 600.000 puestos de trabajo (el 27% del empleo costarricense). Para seguir en esta senda de crecimiento sostenible desde el ICT, Alberto López, destacó "la importancia que está adqui-

en la atracción y promoción de nuestro destino con acciones como el VI Congreso CEAV 2017 que se acaba de celebrar en San José".

### Máximo respeto medioambiental

Costa Rica es uno de los países con mayor riqueza biológica del mundo. Este pequeño país centroamericano alberga el 5% de la biodiversidad del planeta y

ta Rica desde instituciones públicas, privadas y desde la sociedad en general, logra un equilibrio entre su desarrollo económico, respetando el patrimonio e incluyendo a las comunidades locales como parte de ese crecimiento, lo que convierte al país en un destino responsable y perfecto para aquellos que buscan el respeto al medioambiente.





## La Red de Ciudades AVE celebra su Asamblea General en Sevilla para hacer balance de 2017 e iniciar los trabajos de su plan estratégico para los próximos cuatro años

La Red de Ciudades AVE celebró los pasados días 14 y 15 de noviembre en el Ayuntamiento de Sevilla, ciudad que ostenta su Presidencia, una reunión técnica y su Asamblea General en las que los miembros de los diferentes destinos de la Red han hecho balance de las acciones durante 2017, analizado el estado de las cuentas y de comercialización de sus productos, Avexperience y Renfe Spain Pass, y avanzado en la estrategia para el año 2018, cuando se presentará el nuevo Plan Estratégico 2018-2021. A estos encuentros han acudido representantes de los destinos y comunidades autónomas que conforman la Red. De cara a 2018, la Red presentará y comenzará la implementación de la nueva estrategia que marcará sus nuevos objetivos para los próximos años. Este nuevo Plan Estratégico adaptará la Red al nuevo entorno siempre cambiante del mercado turístico, a sus retos y, sobre todo, a las necesidades de los propios destinos. Y para ese nuevo enfoque en un país, España, que sigue creciendo turísticamente, partimos de un proyecto, la Red de Ciudades AVE, cada vez más consolidado, y que consideramos que contribuye al crecimiento del turismo, a la creación de riqueza y a la generación de empleo, trasladó a la Asamblea General su presidente y alcalde de Sevilla, Juan Espadas. En 2017, la Red ha ampliado mercado en Estados Unidos, México, Argentina, Brasil, Colombia, China y, a nivel europeo, se ha centrado especialmente en el Reino Unido, Francia o Italia. Cabe destacar la presencia de la asociación en las principales ferias del mercado turístico. A nivel nacional, se ha estado presente en FITUR y en la B-Travel de Barcelona e INTUR Valladolid e ITBM de Barcelona y a nivel internacional, se ha promocionado en ITB de Berlín, BTL de Lisboa, ETOA City Fair, ITB Asia, WTM y GEM de Londres, ITB Asia o la TravelWeek de Sao Paulo. También se han llevado a cabo varias jornadas comerciales en colaboración con distintas asociaciones e instituciones turísticas, como Turespaña, con la que realizó un viaje institucional a Guatemala y Panamá y formó parte de unas jornadas

directas en la India y de unas Jornadas Inversas para el mercado chino, segmento MICE (congresos y eventos). Con Turismo Andaluz, participó en una acción directa en Nueva York y, gracias al convenio con CEAV (Confederación Española de Agencias de Viaje), formó parte de varios foros de turismo y workshops. También la asociación Acave y el Grupo Europa invitaron a la Red a diferentes eventos y reuniones de trabajo. En colaboración con diferentes Oficinas Española de Turismo (OET) y destinos miembros de la propia asociación, la asociación organizó varios press Trip con periodistas mexicanos (en colaboración con la OET de México), con National Geographic (con la OET de Mumbai), y otro con periodistas de Chicago del 15 al 21 de noviembre (en colaboración con la OET de Chicago). Asimismo, organizó un famtrip con agentes de Valesa Cultural y un blogtrip con 5 influyentes blogueros del Reino Unido, en colaboración con la OET de Londres. Acciones con las que se pudieron conocer, de primera mano, los atractivos turís-

ticos de las ciudades y las ventajas de usar el AVE como medio de transporte en sus desplazamientos por España. En cuanto a marketing y comunicación, la Red impulsa una campaña, en redes sociales, con Turespaña y las OET de Frankfurt, París, Londres y Roma; otra con Logitravel y otra campaña con Renfe Viajes online. También ha mantenido activa hasta final de año una campaña de cartelería exterior con *mupis* en varias de sus ciudades miembro y, durante la pasada primavera, puso en marcha otra campaña de *mupis* en estaciones de tren. Por otra parte, durante este 2017, la asociación de destinos ha firmado convenios

de colaboración con Renfe, Iberia, ETOA (Asociación Europea de Turismo), la Confederación Española de Agencias de Viajes y la Fundación Pequeño Deseo. La Red de Ciudades AVE es la asociación de destinos turísticos de España conectados por la Alta Velocidad que nace con el objetivo de promocionar las ciudades que la integran bajo una estrategia común, así como sus productos Renfe Spain Pass y Avexperience. En la actualidad, la Red de Ciudades AVE está presidida por Sevilla y constituida por las ciudades de Albacete, Alicante, Antequera, Barcelona, Calatayud, Ciudad Real, Córdoba, Cuenca, León, Lleida, Madrid,

Málaga, Ourense, Palencia, Puertollano, Segovia, Sevilla, Tarragona, Toledo, Valencia, Valladolid, Villanueva de Córdoba, Villena, Zamora y Zaragoza, que son miembros de pleno derecho, así como Elche, Granada, Murcia y Talavera de la Reina como ciudades adheridas. Para facilitar el viaje a los turistas que visitan España y que proceden de otros países, Renfe articula el servicio Renfe Spain Pass, vinculado de manera especial a la Red. Una nueva forma de viajar que facilita los desplazamientos, con flexibilidad, pudiendo conocer varios destinos de la Red de Ciudades AVE en una misma escapada. Se pueden elegir tantos viajes como se deseen (4, 6, 8 o 10) y comprarlos hasta con 6 meses de antelación. Renfe Spain Pass está disponible en dos categorías (Turista y Business) y para dos tramos de edad (niños y adultos). Incluye todos los trenes AVE, así como en los de larga y media distancia. Las plazas se reservan a través de Internet, agencias de viaje o estaciones.





## Lo mejor de Albacete en Madrid gracias a un nuevo Workshop de CEAV

Albacete ha acercado a Madrid lo mejor de su patrimonio, cultura y gastronomía en el curso de un Workshop organizado por CEAV en colaboración con la Dirección General de Turismo y Artesanía de Castilla - La Mancha y la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Albacete (APEHT) celebrado el pasado martes 19 de diciembre. El evento que reunió a más de 50 agencias de viajes madrileñas con una treintena de empresas turísticas de la provincia manchega ha permitido a los agentes de viajes descubrir, de primera mano, el enorme atractivo de su oferta hotelera, turismo termal con una completa red de balnearios y *spas*, o rural con rutas de senderismo y otras actividades al aire libre. También han estado presentes en este recorrido la Feria de Albacete declarada de Interés Turístico Internacional; los Parques Naturales del Nacimiento del Río Mundo y el de las Lagunas de Ruidera; la Ruta de los Castillos; pueblos conjunto histórico o más bonitos de España como Alcalá del Júcar o de Castilla-La Mancha como Litor; sus vinos, quesos

y famosos dulces como los Miguelitos de La Roda, declarado mejor postre típico de España.

"El Workshop **Descubre Albacete** surgió fruto del acuerdo firmado entre CEAV, la Dirección General de Turismo y Artesana

de Castilla-La Mancha y APEHT Albacete por el que CEAV dinamiza sus destinos con recorrido y experiencia AVE a través de diferentes actividades de promoción", recordó Rafael Gallego, presidente de CEAV. Actividades como esta nueva



iniciativa "pretenden ofrecer a los agentes asociados nuevas ideas para ayudarles en la creación de nuevos productos y ampliar las sugerencias para sus clientes", añadió Rafael Gallego quien, además, considera que contribuye a la profesionalización del sector: "el valor añadido que debe ofrecer el profesional con su conocimiento del producto es el objetivo que persiguen la realización de estos eventos". Por su parte, David Jiménez Sánchez,

presidente de APEHT de Albacete, destacó "el creciente interés por Albacete y su provincia que ha llevado a aumentar el número de visitantes en un 11,47% durante el segundo trimestre de 2017 y que hacen pensar en cerrar el año con crecimientos superiores a los dos dígitos. Además, cerca del 13% de los turistas recibidos durante los meses de abril, mayo y junio eran internacionales llegados de países como Francia, Reino Unido o Alemania".

Entre la treintena de empresas de hostelería y turismo que participaron en este Workshop de CEAV se encuentran algunas como: Balneario de la Concepción, Multiaventura Los Olivos, Hotel Los Llanos, Val de Pinares, Cortijo Puente Facó, Galatea Hotel-Spa, Encebra Travel, Club de golf El Bonillo, Hotel rural El Albamanjon, HR Ideal, Turalcaraz, La Dehesa Centro de Educación Ambiental, Sercohotel Hotels, Turiaventura, Masso apartamentos y suites, Caitas Maite, Las Salegas del Miguelillo, residencial Vegasierra, vinos Vegatolosa, Hotel Spa Elia, Hotel Juan Carlos I y Finca Los olivos spa, entre otras.



Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, José Luis Prieto, Presidente de UNAV, David Giménez Sánchez, Presidente de APEHT y Pascual Conde Saez, Responsable del Departamento de Turismo.





Visita y degustación Champagne Moët & Chandon © Coll. ADT Marne

## Fam-trip a La Champagne, descubriendo un gran destino



Elisabet Vidal - Responsable Comercial ADT Marne © Geoffrey Flamant

Del 14 al 17 de diciembre tuvo lugar el **Fam-Trip MICE a la Champagne** al que asistieron 7 importantes agencias de viajes del sector y con el que se contó con la **participación de Iberia**, como compañía aérea para conectar España y París. Por parte del destino se contó con la presencia de la responsable comercial Elisabet Vidal. Gracias a este evento, pudieron visitar La Champagne y conocer en primera persona los rincones más especiales de esta región y saborear su bien más preciado, ¡el champagne!

Taller de cocina en Au Piano des Chefs, visitas de lugares únicos para recepciones como el Manoir de Verzy de champagne **Veuve-Clicquot**, almuerzo con maridaje de champagnes de la mano de

la propietaria de las bodegas **Michel Gonet**, gincana gastronómica para descubrir el centro de Reims con Escapium, visita del productor de champagne Bonnet Ponson, cena con maridajes en la **Cité du Champagne Collet - Cogévi** en Aÿ, taller de champagne y chocolate a cargo de In Vino Creatis en Bus en Vignes. Y como no, visitas a algunas de las bodegas más conocidas como **Moët & Chandon** en Epernay y **Vranken Pomery** en Reims.

Visitaron, entre otros lugares, Reims y su catedral, declarada **Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO**, y disfrutaron del mercado navideño, así como del espectáculo de luz y sonido "Rêve de Couleurs" en la catedral. Epernay también

estaba en la lista y pudieron caminar por la famosa Avenue de Champagne, inscrita en el Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO. Sin faltar visitas a hoteles como el Chateau de Sacy, Hotel de la Paix 4\*, Hostellerie La Briqueterie 5\* Relais & Châteaux, o l'Assiette Champenoise 5\* Relais & Châteaux, famoso por su restaurante 3\* Michelin.

¡Una experiencia repleta de gastronomía, cultura y champagne!

Para recibir gratuitamente nuestra Newsletter y estar informado de nuestras futuras acciones envía un mail a Elisabet Vidal, Responsable Comercial: [e.vidal@tourisme-en-champagne.com](mailto:e.vidal@tourisme-en-champagne.com)



Taller champagne y chocolate by In Vino Creatis - Bus en Vignes © Coll. ADT Marne



<http://es.tourisme-en-champagne.com>

## Eventos previstos

Desde la Confederación continuamos dinamizando acciones comerciales y formativas para acercar a los agentes de viajes las novedades de los proveedores turísticos y de las Oficinas de Turismo. Destacamos los eventos más inmediatos en los que podéis participar: SAVE THE DATE

**17 ENERO WELCOME TO FITUR en MADRID**  
 Día 17 de enero a las 12.30 h  
 Próxima edición MUNDO INÉDITO ESPECIAL FITUR  
 Novedades de las próximas Jornadas Técnicas 2018  
 Workshops CEAV 2018



**SEMINARIOS JAPÓN**  
**15 FEBRERO en MADRID**  
**20 FEBRERO en BILBAO**  
**21 FEBRERO en PALMA DE MALLORCA**  
**08 MARZO en VALENCIA**  
**15 MARZO en MADRID**



### SEMINARIO JAPÓN

15 DE FEBRERO - MADRID  
 20 FEBRERO - BILBAO  
 21 DE FEBRERO - PALMA DE MALLORCA  
 08 MARZO - VALENCIA  
 15 DE MARZO - MADRID



TRAVEL NIGHT CEAV  
 — VALENCIA —



TRAVEL NIGHT CEAV  
 — MADRID —



TRAVEL NIGHT CEAV  
 — SEVILLA —

**08 MARZO TRAVEL NIGHT VALENCIA**  
**17 MAYO TRAVEL NIGHT MADRID**  
**04 OCTUBRE TRAVEL NIGHT SEVILLA**

MÁS INFORMACIÓN: [ceav@ceav.info](mailto:ceav@ceav.info)

**15 AL 18 MARZO JORNADAS TÉCNICAS CEAV**