

UNIDAD 5:
ORGANIZACIÓN DE VIAJES
NACIONALES
E
INTERNACIONALES (II)

LOS OBJETIVOS DE LOS VIAJES

Los viajes que realizan los empresarios no son por vacaciones o placer.

Los **objetivos** de sus viajes suelen ser:

- Cerrar contratos.
- Publicitar o promocionar, la empresa y sus productos.
- Cualquier otro motivo que repercuta positivamente en los beneficios de la empresa.

El éxito de estos viajes depende mucho de su planificación.

Se debe llevar una agenda completa y las reuniones deberán estar debidamente organizadas.



LEGISLACIÓN QUE REGULA LOS VIAJES TURÍSTICOS Y DE OCIO EN ESPAÑA:

NORMATIVA COMUNITARIA:

Directiva el consejo **90/314/CEE**, de 13 de junio de 1990 sobre viajes, vacaciones y circuitos combinados.

NORMATIVA NACIONAL:

Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

En el Libro IV trata sobre los viajes combinados

NORMATIVA DE LA CCAA GALICIA:

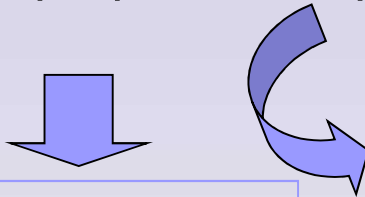
Ley 7/2011, de 27 de octubre, de turismo de Galicia

Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.

AGENCIAS DE VIAJE

Reguladas en Decreto 42/2001, de 1 de febrero (Galicia)

Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas que, en posesión del oportuno título-licencia, se dedican comercial y profesionalmente, en exclusividad al ejercicio de las actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar los medios propios en la prestación de los mismos.



Las agencias de viajes vendrán obligadas a estar inscritas en el Registro de empresas y actividades turísticas.



Su objeto: obtención de **lucro** realizando actividades:

- **Mediación** entre demandantes y oferentes de servicios turísticos (*minoristas*)
- Organización de **paquetes turísticos** (*mayoristas*)
- De representación de otras agencias nacionales o internacionales.

FINES PROPIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- a. La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas
- b. La organización y venta de los denominados «viajes combinados», entendiéndose por tales, de acuerdo con el Real decreto legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, regulador de los viajes combinadas,
“la combinación previa vendida u ofrecida en venta conforme un precio global de, por lo menos dos de los siguientes elementos, cuando dicha prestación supere las 24 horas o incluya una noche de estancia”
- c. La organización y venta de los «paquetes turísticos».
“Se entenderá para los efectos de este decreto por «paquete turístico» el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.) previamente programados y ofertados al público o proyectados a solicitud del cliente, por un precio global y que no tengan la consideración de viajes combinados”
- d. La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras

VIAJE COMBINADO / PAQUETE TURÍSTICO

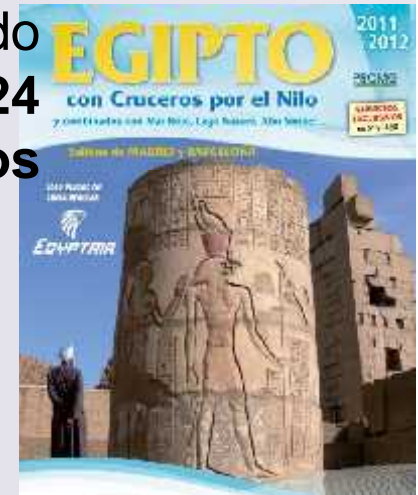
La normativa reguladora de las agencias no deja clara la diferencia entre ambos términos, de hecho, habla indistintamente de unos y otros.

RDL 1/2007 artículo 151

Se entiende por **VIAJE COMBINADO** el ofertado o vendido por un **precio global**, siempre que la **duración** supere las **24 horas**, incluya **una noche** de estancia y, **al menos dos de los tres** elementos siguientes:

- **Transporte**
- **Alojamiento**
- **Otros** servicios turísticos no accesorios de los anteriores.

Suelen ser organizados por mayoristas y comercializados por minoristas.



¿DIFERENCIA CON PAQUETE TURÍSTICO? —————> ¿24 horas? ¿noche de estancia?

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAN LAS AGENCIAS DE VIAJE?

- **Información/difusión** de material de información
- Cambio de **divisas**, venta y cambio de **cheques** de viaje
- Expedición de **equipaje** por cualquier medio de transporte.
- Formalización de **pólizas de seguros turísticos**.
- **Alquiler de vehículos**, con/sin conductor.
- **Reserva**, adquisición y venta de **entradas** para todo tipo de espectáculos.
- Alquiler de **útiles** y equipos para el **turismo deportivo**.
- **Fletar medios de transporte** para sus servicios
- Cualquier servicio complementario a los anteriores.



CLASES DE AGENCIAS

MAYORISTAS: **Proyectan**, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para **ofertarlos** a las agencias **minoristas**.



No pueden ofrecer sus productos directamente al usuario



Ej: Iberojet, Travelplan, Turavia, Pullmantur, Soltur.



MINORISTAS: **Comercializan el producto** de los **mayoristas**. También pueden elaborar paquetes pero no podrán venderlos a las agencias, sólo a los usuarios. *Ej: Viajes Rascado*

MAYORISTAS-MINORISTAS: Pueden simultanear las actividades de ambos.

LAS RESERVAS - Concepto

LA RESERVA es la prevención de contratar en el presente los servicios que ofrecen las agencias para disfrutarlos en un futuro.

Con ello:

- **Los clientes tienen la seguridad** de poder disfrutar de los servicios contratados en el momento que lo desean
- **Las agencias consiguen poder planificar** el ritmo de ventas y distribuir costes



LAS RESERVAS – Tipos de contrato:

Regulados en artículo 20 de la normativa reguladora de las actividades de las Agencias de Viajes (decreto 42/2001):

- Los viajes combinados que organicen o vendan las agencias de viajes y que están regulados por la ley 1/2007
- El resto de contratos, que pueden ser:
 - a. De "servicios sueltos", cuando se facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o una estancia.
 - b. De "paquetes turísticos", cuando se incluye un conjunto de servicios previamente programados y ofertados al público por un precio global



LAS RESERVAS - Procedimiento:

- La agencia informará al cliente del coste de los servicios a prestar
- Pueden solicitar un **depósito, no superior al 40%** del coste total.
- La reserva se puede hacer:
 - Personalmente en la agencia
 - Por teléfono
 - Internet,.....

Siempre deberá existir un **documento formal** de la prestación que contrata el cliente, así como del adelanto que presta

FORMA DE PAGO:

- Transferencia bancaria
- Efectivo
- Tarjeta
- Etc.



TARIFAS

La tarifa es el precio que pagamos por la utilización de un servicio turístico de transporte, alojamiento o cualquier otro servicio complementario.

Algunas de estas tarifas están reguladas por la administración.

TARIFAS DE TRANSPORTE

Cuando el transporte aéreo o el terrestre se realiza en concepto de servicio público, están sujetos a tarifas

Cubre el traslado del viajero junto con su equipaje desde la estación de embarque o punto de origen hasta la estación de destino



TARIFAS

En el caso de tarifas aéreas es la IATA (Asociación Internacional del Tráfico Aéreo), con sede central en Ginebra la que se ocupa de proponer itinerarios y tarifas válidas para las distintas administraciones por donde pasan las rutas



En el caso del transporte ferroviario, las tarifas dependen del ente ferroviario y del recorrido: Talgo, AVE (alta velocidad),.....

En el caso de transporte regular por carretera será la Administración quien fije las tarifas



TIPOS DE TARIFAS

En función de la Administración:

- **LOCALES**, rigen para el transporte de cercanías en una provincia.
- **NACIONALES**: fijadas por el Ministerio de Transporte para el espacio nacional
- **INTERNACIONALES**: Se fijan por conciertos multilaterales entre países

En función de los grupos sociales:

Para niños, estudiantes, tercera edad, familias numerosas, personal de la compañía, militares, minusválidos,.....

En función del medio de transporte:

- Tarifas aéreas
- Tarifas de trenes
- Tarifas de transporte por carreteras.

En función de los servicios a los que da derecho:

- Tarifa normal
- Tarifa especial: VIP, supermini, reducida,.....)

RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES

La Red de carreteras de España integra, en función de su titularidad:

- **Red de carreteras del Estado**

Son competencia del Estado a través del Ministerio de Fomento
Forman parte de ellas

- **Carreteras nacionales**
- **Autopistas y Autovías del Estado**

- **Red secundaria de carreteras:**

Comprenden tanto carreteras como autopistas y autovías e integra, en función de su titularidad:

- **Red Autonómica**
- **Red Provincial**
- **Red Municipal**



CARRETERAS DEL ESTADO - RADIALES



RED DE CARRETERAS DEL ESTADO

AUTOVÍAS RADIALES

En España, las principales carreteras tienen estructura radial con centro en la Puerta del Sol (Madrid). De aquí parten los seis ejes básicos de la estructura de carreteras nacionales:

A-1: Desde Madrid a Irún, llamada Autovía del Norte

A-2: Desde Madrid a Barcelona, llamada Autovía del Nordeste

A-3: Desde Madrid a Valencia, llamada Autovía del Este

A-4: Desde Madrid a Cádiz, llamada Autovía del Sur

A-5: Desde Madrid a Badajoz, frontera de Cádiz. Llamada Autovía del Suroeste

A-6: Desde Madrid a La Coruña, llamada Autovía del Noroeste

Estos seis ejes están conectados por carreteras perpendiculares, que componen una tupida red de carreteras.



RED DE CARRETERAS DEL ESTADO

LAS AUTOPISTAS DE PEAJE MÁS IMPORTANTES:

AP-1: Autopista del Norte: desde Burgos a Irún

AP-2: Autopista del Nordeste: desde Zaragoza a Barcelona

AP-4: Autopista del Sur: desde Sevilla a Jerez de la Frontera

AP-6: Autopista del Noroeste: desde Madrid a Adanero

AP-7: Autopista del Mediterráneo: desde la Junquera (frontera con Francia) hasta Málaga

AP-9: Autopista del Atlántico: desde A Coruña a Vigo

PLANIFICADORES DE VIAJES EN INTERNET:

www.viamichelin.es

www.guiarepsol.com



INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

La red ferroviaria española sigue el esquema radial de las carreteras.

En algunos casos discurren casi en paralelo por donde lo hacen las carreteras nacionales.

Los precios más competitivos de los autocares han hecho cerrar más de una vía ferroviaria.

En la actualidad, los **trenes de alta velocidad** compiten con las líneas aéreas en los desplazamientos nacionales.

Sus **ventajas:**

Estaciones en el centro de las ciudades más importantes. Rápidos. Se pueden mantener reuniones de trabajo. Se puede descansar o preparar tareas urgentes de trabajo, etc.

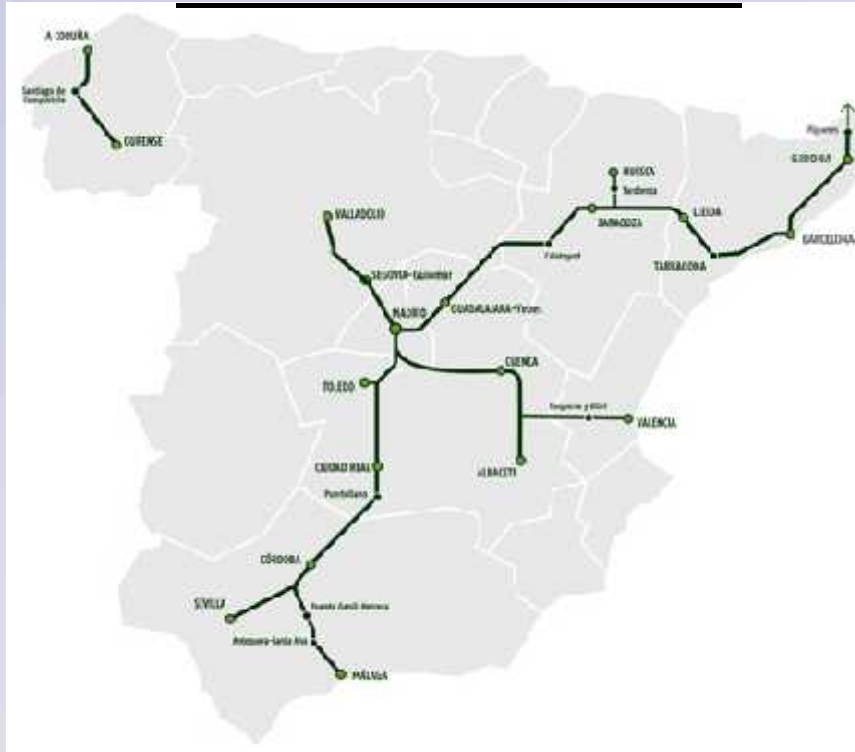
Sus **inconvenientes:**

Precio



PRINCIPALES RUTAS FERROVIARIAS

Líneas de alta velocidad



Líneas convencionales



ADIF. Es el administrador de las infraestructuras

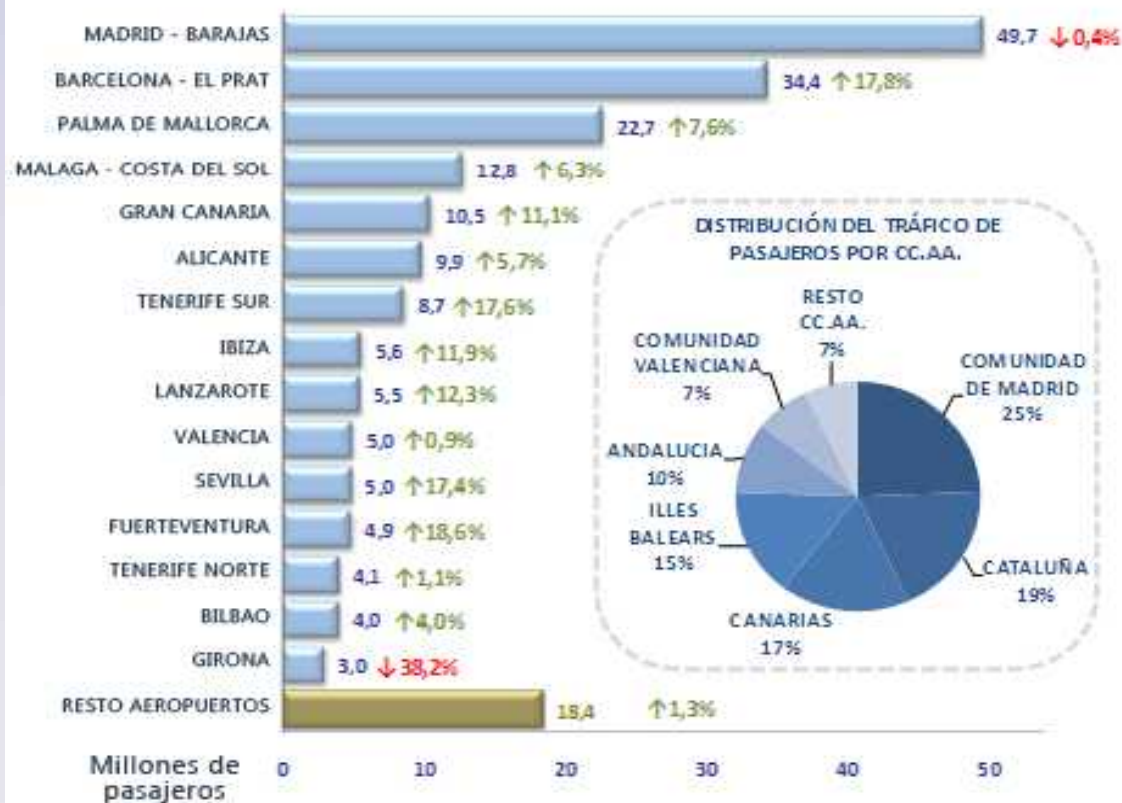
RENFE. Es el operador ferroviario

En www.renfe.com podemos encontrar toda la información sobre trenes, horarios y precios.

INFRAESTRUCTURA AÉREA

- El avión es el medio más usado en los viajes de largo recorrido y sobre todo internacionales.
- AENA (aeropuertos españoles y navegación aérea)

Ranking de aeropuertos por número de pasajeros en 2011



PRINCIPALES AEROPUERTOS

Ranking de aeropuertos del mundo

Nº	Aeropuerto	País	Código	Pasajeros	Nº	Aeropuerto	País	Código	Pasajeros
1	Atlanta	Estados Unidos	ATL	93,575,299	9	Frankfurt	Alemania	FRA	56,851,400
2	Beijing	China	PEK	79,425,739	10	Hong Kong	China	HKG	54,473,772
3	Londres	Reino Unido	LHR	70,099,266	11	Yakarta	Indonesia	CGK	52,960,542
4	Chicago	Estados Unidos	ORD	67,492,388	12	Dubái	Emiratos Árabes Unidos	DXB	52,951,738
5	Tokio	Japón	HND	63,446,998	13	Denver	Estados Unidos	DEN	52,872,679
6	Los Ángeles	Estados Unidos	LAX	62,747,777	14	Ámsterdam	Países Bajos	AMS	50,389,421
7	Paris	Francia	CDG	61,532,701	15	Bangkok	Tailandia	BKK	49,656,388
8	Dallas-Fort Worth	Estados Unidos	DFW	58,327,154	16	Madrid	España	MAD	48,810,517



AEROPUERTOS DE GALICIA

Aeropuerto	Rutas	Compañías	Pasajeros (2012)
Labacolla	Alicante, Barcelona, Bilbao, Dublin, Frankfurt, Ginebra, Gran Canaria, Lanzarote, Londres, Madrid, Málaga, Palma de Mallorca, Paris, Sevilla, Tenerife, Valencia	Aer Lingus, Air Berlin, Air Europa, Air Nostrum, EasyJet, Iberia Express, Iberia, Orbest, Ryanair, Swiflair, Volotea, Vueling	2.191.611
Alvedro	Barcelona, Lisboa, Londres, Madrid, Sevilla	Air Nostrum, Iberia, Tap Portugal, Vueling	845.452
Peinador	Barcelona, Bilbao, Madrid, Paris, Tenerife	Iberia, Vueling, Air Nostrum, Air France, Air Europa	828.720

Direcciones útiles para seguimiento de vuelos:

www.aena.es

Direcciones útiles para reserva de vuelos:

www.rumbo.es

www.atrapalo.com

www.vueling.com

www.airberlin.com

www.skyscanner.es

www.ryanair.com/es

www.easyjet.com

www.edreams.es

www.iberia.com

www.britishairways.com

RUTAS MARÍTIMAS:

Conectan las regiones económicas más importantes.
Podemos hablar de las siguientes 5 rutas:

Ruta del Atlántico

Conecta Europa occidental con el este de América del Norte y del Sur



Ruta del Mediterráneo:

Conecta todos los países ribereños

RUTAS MARÍTIMAS:



Ruta del Pacífico:

Conecta el oeste de Estados Unidos con Japón, Taiwán y Hong-kong

Ruta del Índico:

Básicamente transporta petróleo, conectando la ruta del Mediterráneo a través del mar Rojo y el Canal de Suez por el oeste, y por el este, conecta con la ruta del Pacífico



Ruta africana:

Bordea el continente africano y conecta la ruta atlántica con la del Índico



El transporte marítimo es exclusivamente de mercancías en grandes cargueros y petroleros.

Los viajeros viajan en cruceros de ocio y transbordadores para ciudades próximas.

EL EQUIPAJE - aviones

El billete concede derecho para transportar lo que se denomina equipaje personal, cuyas características son:

- Ropa y objetos personales necesarios para el viaje.
- Efectos personales necesarios para la estancia turística.
- Peso limitado a un número de kilos como máximo por persona.
- Volumen limitado, normalmente el espacio que ocupa una o dos maletas.
- Si el bulto es pequeño, se puede colocar en los estantes al lado del pasajero, en caso contrario, irá en las bodegas previstas para ello.
- Si se excede en la cantidad de bultos o en el peso, el viajero pagará un suplemento



EL EQUIPAJE - aviones

- Dependiendo del tipo de vuelo y la compañía aérea elegida el equipaje puede estar limitado a un número de **kilos** máximo por persona
- También pueden existir limitaciones respecto a las **dimensiones** o al número de **bultos**
- Los bultos pequeños, tipo neceser, se pueden colocar junto al viajero, los de mayor tamaño irán en las bodegas.
- En los aviones hay limitaciones a los líquidos como equipaje de mano.
- En caso de exceso de bultos o de peso, se pagará un suplemento.



EL EQUIPAJE – trenes - autobús

- En los viajes en tren no “suele” haber limitaciones a excepción de algunos trenes de alta velocidad.
- En los vagones suele haber dos tipos de espacio para el equipaje, uno más cercano para el de mano y otro para las maletas más grandes.
- No suele haber problema para el transporte de líquidos.
- Respecto al equipaje en los trayecto por **autobús**, dependerá de la compañía



MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJES

➤ Reguladas en:

- Decreto 42/2001, que es la normativa autonómica de las agencias de viajes.
- RDL 1/2007, que es la normativa estatal que en su libro IV regula los viajes combinados

➤ Obligaciones del cliente:

- Abonar el precio estipulado y estar en posesión de los títulos, bonos, etc...



MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJES

➤ Derechos del cliente:

- El cliente dispondrá de la información necesaria:
 - Destinos, calendario y duración del viaje, medios de transporte y sus características, establecimientos de alojamiento y su categorías, precio del paquete turístico, condiciones de las cancelaciones.
- Solo se permite revisión de precios por variaciones en los tipos de cambio o en las tarifas de transporte. Tiene que figurar en el contrato el tipo de cambio establecido.
- Si variación mayor 15% derecho a reembolso.

MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJES

➤ Derechos del cliente:

El usuario puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito previsto, pero deberá indemnizar a la agencia:

- En caso de **servicios sueltos**: abonará los gastos de gestión y también los de anulación, debidamente justificados.
- En el caso de **paquetes turísticos**: abonará los gastos de gestión y los de anulación y también existirán penalizaciones:
 - Del 5% del importe total de viaje si la anulación se produce entre 10 y 15 días antes del comienzo del viaje.
 - Del 15% entre los 3 y 10 días
 - Del 25% en las 48 horas anteriores a la salida.
 - De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna, salvo caso de fuerza mayor demostrable.

MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJES

➤ Derechos y obligaciones de la agencia:

Facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones estipuladas.

Sólo **causas de fuerza mayor**:

- Cuando a pesar de actuar con la diligencia debida no puede facilitar los servicios por razones que no le son imputables.
- Cuando habiendo especificado un número mínimo de viajeros para la realización del viaje, esto no se consigue, siempre y cuando la anulación se anuncie con al menos 10 días de antelación

MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJES

- Derechos y obligaciones de la agencia:
 - Si las causas que imposibilitan prestar el servicio se producen antes del inicio del viaje:
 - el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo abonado, salvo otros pactos.
 - Si se producen después:
 - la agencia estará obligada a proporcionar al cliente el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que le correspondan proporcionalmente.
 - Si existiera la imposibilidad de prestar algunos de los servicios en las condiciones pactadas, puede optar por reembolso total o sustitución por otro similar.

ORGANIZACIÓN DE VIAJES

- Responsabilidad de la secretaria de dirección en la organización de los viajes:
 - Preparación del viaje
 - Estancia en el lugar de destino
 - Programa de trabajo a efectuar
 - Recopilación y archivo de las conclusiones
- Puede acudir a una agencia de viajes a la que debe remitir todos los datos necesarios



ORGANIZACIÓN DE VIAJES - preparación

- Objetivos del viaje
- Destino y duración de la estancia
- Itinerario de ida y regreso
- Medio preferente de transporte
- Fecha de salida y llegada
- Actividades a realizar:
 - Agenda de reuniones
 - Expedientes de trabajo: informes, contratos.....
- Logística necesaria:
 - De oficina, de financiación y documentación identificativa
- Servicios complementarias en destino:
 - Transporte para desplazamientos cortos
 - Alternativas de ocio y culturales



ORGANIZACIÓN DE VIAJES – estancia en el lugar de destino

- Idioma, posibilidades de intérprete, etc.
- Costumbres, nivel cultural, renta «per cápita» para considerar el nivel de gasto.
- Régimen político.
- Existencia o no de Embajada o Consulado.
- Callejero de la zona, sobre todo, las inmediaciones del alojamiento
- Guía turística de la zona y direcciones de interés.
- Distancia desde la residencia al lugar de trabajo.
- Alternativas de ocio cultural o deportivo
- Posibilidades de transporte urbano
- Tarjetas de crédito a utilizar, moneda, cheques de viaje etc...

ORGANIZACIÓN DE VIAJES – programa de trabajo en destino

- Agenda de reuniones
- Preparar expedientes de trabajo: informes, contratos....
- Catálogos, folletos, tarjetas de presentación
- Logística: teléfono móvil, ordenador portátil

