



## NOTA ACLARATORIA SOBRE LAS PETICIONES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN EL MARCO DEL CONTRATO CENTRALIZADO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

Ante las dudas surgidas al respecto, se publica la siguiente nota aclaratoria relativa a las condiciones generales de los servicios de alojamiento objeto del contrato centralizado:

El apartado 3.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), señala que: **Con carácter general**, las peticiones de servicio a la empresa adjudicataria estarán sujetas a la política de viajes vigente en el ámbito de la AGE, en particular a la Resolución de 9 de febrero de 2018, conjunta de la Secretaría de Estado de Función Pública y de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se dictan instrucciones sobre comisiones de servicio con derecho a indemnización, y a lo recogido en las disposiciones dictadas o que se dicten durante la ejecución del contrato en materia de tarifas, antelación y condiciones para la solicitud de la emisión de bonos de alojamiento y billetes de transporte, etc.

En lo que al alojamiento respecta, el mismo apartado indica que: *En el resto de localidades, o en el caso de que el centro gestor o el viajero no deseen utilizar ninguno de los hoteles cubiertos por la oferta de la agencia en la licitación por no cubrir sus necesidades, y salvo que el centro gestor autorice otra cosa a la agencia de viajes, el alojamiento se ofertará con las siguientes condiciones generales:*

- *Habitaciones de tipo estándar para uso individual, o estándar para uso doble, si así se especifica,*
- *Precio dentro del importe autorizado al viajero por el centro gestor,*
- *Régimen de alojamiento y desayuno incluido, si es posible,*
- *En hoteles con una categoría de, al menos, tres estrellas. Si la empresa adjudicataria no encontrara alojamiento en establecimientos de categoría de al menos tres estrellas para prestar el servicio, deberá indicarlo en su respuesta al viajero y dar opciones adicionales como hoteles de categorías inferiores u hostales, dentro de la localidad solicitada,*



- *Debe primar siempre la propuesta de un establecimiento lo más cercano posible al lugar destino indicado por el viajero, que diste menos de 1 Km de la dirección que él fije. Si la empresa adjudicataria no encontrara un alojamiento en la distancia señalada deberá indicarlo en su respuesta al viajero y dar opciones adicionales que presenten la más cómoda o mejor combinación posible de transporte público, si existe, al lugar indicado por él.*
- *Se informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda a cada grupo de dieta.*
- *Se aplicarán las condiciones especiales de las que pueda ser beneficiario en un momento determinado el centro solicitante.*
- *Con las restricciones para cambios y anulaciones **que autorice el centro gestor** si los cambios o anulaciones implican coste adicional.*
- *La realización de cambios y anulaciones del servicio de alojamiento implicará atenerse a las condiciones de cambios y anulaciones que la adjudicataria haya señalado en el presupuesto al usuario, siempre que se trate de servicios no cubiertos por la oferta de alojamiento realizada por la agencia en la licitación y las condiciones que le aplican.*

A su vez, el apartado 3.3.1.2 indica que: ***Cualquiera de los servicios objeto del contrato, tanto de transporte como de alojamiento, puede solicitarse por parte de un centro gestor sin atenerse a estas condiciones generales*** siempre que los detalles del servicio solicitado figuren claramente en la petición de servicios de forma que la empresa adjudicataria pueda determinar qué condiciones económicas y de otro tipo deben aplicar, y sin perjuicio de que sea el centro gestor el responsable de justificar como corresponda en su expediente las decisiones tomadas en la contratación de los servicios.

Finalmente, los apartados 2 y 5 del punto 3.3.3 del PPT, señalan respectivamente:

***2. Respuesta de la agencia de viajes:*** *Si la petición requiere información, la empresa adjudicataria responderá con las opciones disponibles en cuanto al transporte y al alojamiento y con los costes de los distintos servicios conforme a los mejores precios aplicables en ese momento o los licitados si los hubiera. **También deberá indicar las condiciones de cambios y anulaciones y sus costes asociados en caso de haberlos.***



**5. Cambios y anulaciones:** *La empresa adjudicataria gestionará los cambios y anulaciones solicitados por el viajero y confirmados por el personal autorizado del centro gestor y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar las eventuales penalizaciones.*

*El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera de la jornada laboral, que incluye especificar quién, cómo y con qué autorización puede solicitarse un cambio o anulación fuera de la jornada laboral, será el que determine y comunique cada centro gestor a la empresa adjudicataria. Si no se determinara este procedimiento aplicaría la misma operativa de permisos y autorizaciones que en el caso de solicitarse dentro de la jornada laboral.*

**El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado por la empresa en la información proporcionada al viajero antes de la emisión de bonos o billetes.**

Así pues, si bien existen unas condiciones generales establecidas por la política de viajes de la AGE, y sin perjuicio de las instrucciones que cada centro pueda establecer al respecto, el contrato centralizado en ningún caso se cierra a la posibilidad de que puedan solicitarse servicios que difieran de estas condiciones, sino que a lo largo de su clausulado se hace referencia a las condiciones que cada centro pueda establecer y, asimismo, se recoge la posibilidad de solicitar servicios con derecho a cambios y anulaciones, siendo, en todo caso, responsabilidad del solicitante justificar, si es necesario, las condiciones del servicio solicitado y las razones por las que divergen de las condiciones generales.

**La empresa adjudicataria debe atender las solicitudes formuladas por los viajeros y ofertar los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas por estos en su petición, informando debidamente de las condiciones que aplican.**

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Firmado electrónicamente

Elena Rubio Aliste