



MADRID
CULTURA Y
TURISMO

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA MADRID CULTURA Y TURISMO, S.A.U A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Entre las entidades adscritas a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte se encuentra la empresa pública con forma de sociedad mercantil Madrid, Cultura y Turismo, S.A.U., de acuerdo con el Decreto 264/2023, de 5 de diciembre, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Dicha sociedad, se crea para impulsar el desarrollo de los sectores cultural y turístico de la región madrileña. Tiene por objeto, entre otros, la gestión de festivales, ciclos y otras actividades culturales programados por la Comunidad de Madrid, la promoción exterior de la cultura madrileña y del sector turístico, según consta en el art. 2º de sus estatutos.

Para desarrollar la gestión de los festivales, ciclos y actividades programadas por la Comunidad de Madrid, en el sector mencionado, se hace necesario el contratar viajes y alojamientos de manera habitual con una agencia de viajes. El objeto del presente contrato se refiere a la prestación del servicio de agencia de viajes para Madrid Cultura y Turismo, SAU que consistirá en la gestión de reservas, emisión, abono, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo y terrestre, alojamiento, tanto en territorio nacional como internacional, y transfer desde aeropuertos a los hoteles o puntos de destino, que resulten necesarios para llevar a cabo las la actividades gestionadas por Madrid Cultura y Turismo, SAU, facturando al órgano de contratación el precio del billete, transfer o alojamiento más los gastos de gestión e impuestos correspondientes.

Los servicios incluidos en el contrato serán los siguientes:

- Emisión de títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes.

La empresa adjudicataria reservará, abonará, emitirá y entregará todos los billetes que precise Madrid Cultura y Turismo, S.A.U en cualquier medio de transporte nacional o internacional, para el desarrollo y gestión de los festivales, ciclos y otras actividades culturales programadas por la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el encargado del contrato de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U

Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, las fechas y destinos requeridos. En el caso de que no existan plazas para los destinos y fechas solicitados, el adjudicatario deberá proponer a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. de las mejores opciones. Una vez



aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados preferentemente por correo electrónico.

- La empresa adjudicataria está obligada a cumplir la normativa de viajes.
 - La empresa adjudicataria estará obligada a ofertar la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del pasajero, así como de otras circunstancias que concurran en dichos viajes.
 - La empresa adjudicataria estará obligada a aplicar a los precios de los billetes cualquier descuento que acuerde por su cuenta con las compañías o entidades de transporte a lo largo de la duración del presente contrato.
 - La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta máximo de 24 horas desde la recepción de la petición.
 - Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada compañía en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de dichas condiciones y del coste de las mismas.
- Contratación de alojamientos.

La empresa adjudicataria estará obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por Madrid Cultura y Turismo, S.A.U tanto en el ámbito nacional como internacional, teniendo en cuenta que las tarifas de dichos alojamientos tienen que cumplir las condiciones de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. al inicio del contrato de servicios.

Los hoteles ofertados para cada servicio serán de cuatro tres estrellas. Deben además ser céntricos y cercanos al lugar donde se celebre la actividad, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que les son propios y en la atención al cliente. El precio de los alojamientos ofertados debe incluir alojamiento y desayuno y todos los impuestos. La agencia de viajes informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, y tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación se resuelva sin cargo alguno. Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán de su cargo.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, el adjudicatario deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.

- Otros servicios.



La empresa adjudicataria proporcionará a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U., transfers desde aeropuertos a los hoteles cuando sean solicitados. Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. comunicará al adjudicatario, con antelación suficiente, las fechas y destinos. En el supuesto de que no existan transfers con las condiciones solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva del transfer, las condiciones y el coste de la misma.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- El adjudicatario estará obligado a prestar sus servicios a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. según las condiciones establecidas.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta en el mismo día de la recepción de la petición, y en un máximo de 24 horas deberá confirmar los servicios o modificaciones. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del contratista.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas, junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente a cada servicio solicitado.
- El adjudicatario prestará sus servicios en jornada de lunes a viernes, en horario mínimo de 09:00 a 20:00 ininterrumpidamente.
- La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de esta, si existiesen.
- Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho Madrid cultura y Turismo, S.A.U ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas que se determinen la siguiente documentación:



- Billetes, bonos, reservas, justificantes, etc. ○ Direcciones y teléfonos para resolver incidencias. ○ Información de los riesgos que cubren los seguros con los que viaja el destinatario, importes de cobertura y forma de resarcimiento.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario la entregará físicamente en las oficinas de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para Madrid Cultura y Turismo, S.A.U.
- Seguros.
Son obligatorios los siguientes seguros, con cobertura nacional e internacional.
Seguro de Asistencia en Viaje que deberá garantizar:
 - Gastos sanitarios en caso de enfermedad o accidentes sobrevenidos durante el viaje con un límite de 25.000 euros.
 - Transporte y repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
 - Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 1.500 €
- Las facturas emitidas por los servicios serán enviadas a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. o a cualquier otra persona que se indique.
- El contratista deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. a los efectos de emitir las facturas por las operaciones y conceptos correspondientes.

3. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas cuantitativamente o cuando, en virtud de convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, de los mismos se deriven compromisos con aquellas en esta materia. Igualmente se entenderá en el caso de los desplazamientos a jornadas, reuniones, cursos o congresos, cuando la organización de estos eventos proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el contratista u ofertados por ésta en peores condiciones económicas.

Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. se reserva también el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia o por razones organizativas.

4. PERSONAL DEL ADJUDICATARIO



- El adjudicatario contratará al personal necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.
- En relación con el personal del adjudicatario, Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otra índole.
- El adjudicatario es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.
- El adjudicatario estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con la calificación técnica precisa.
- El adjudicatario designará para la prestación del servicio un responsable asignado al contrato, siendo responsable del buen funcionamiento del servicio y de la comunicación para cualquier incidente o problema con Madrid Cultura y Turismo, S.A.U.
- Madrid Cultura y Turismo, S.A.U podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada al presente contrato, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como una falta de calidad en el servicio prestado, falta de formación o experiencia. La sustitución deberá de producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U
- El adjudicatario deberá comunicar previamente a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato.
- Si durante la ejecución del contrato fuera precisa alguna sustitución (bajas, permisos, vacaciones), el adjudicatario destinará personal que cumpla con los requisitos de capacidad y experiencia solicitados. El adjudicatario deberá informar a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U con la debida antelación, de las personas que cubren las sustituciones.
- Igualmente, cuando concurren circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por el adjudicatario, éste podrá proponer a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. la sustitución de las personas asignadas al servicio.

5. ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE CONTRATACIÓN ANUAL.

A los efectos del cálculo de la oferta, a título orientativo y no vinculante, se indica el volumen de contratación que Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. ha tenido durante en el año anterior, teniendo en cuenta que pudieran variar en función de las necesidades de la programación.

	NÚMERO VUELOS/NOCHES
Vuelos nacionales	44
Vuelos Unión Europea	311



Vuelos resto del mundo	111
Tren	168
Transfers	172
Hotel internacional	2
Hotel nacional	2.793

6. INFORMES Y FACTURAS

El adjudicatario facturará a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U de forma individualizada cada viaje y alojamiento. Al inicio del contrato, Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. indicará al adjudicatario los datos que deberán de figurar de manera expresa en cada factura y se pactará la periodicidad de la facturación.

Madrid Cultura y Turismo, S.A.U., en cualquier momento, podrá solicitar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que éste estará obligado a realizar.

Además, y adicionalmente a las facturas, el adjudicatario presentará informes sobre los servicios facturados. Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. indicará al adjudicatario al inicio del contrato los datos que deberán aparecer en dichos informes.

7. FORMA DE PAGO

El pago se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta del adjudicatario a los 30 días de la fecha factura, previa presentación y visto bueno de las facturas e informes por parte de Madrid Cultura y Turismo, S.A.U.

8. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de vigencia del presente contrato está establecido en el apartado 19 de la cláusula 1 del Pliego Jurídico.

9. SEGUROS

Además, la empresa adjudicataria habrá de tener en vigor el seguro de responsabilidad civil obligatorio que afiance el normal desarrollo de la actividad garantizando los posibles riesgos que afecten a sus clientes, incluyendo daños corporales, materiales y perjuicios económicos.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Si el contrato adjudicado supone el tratamiento de datos de carácter personal, será de aplicación para ambas partes el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como las disposiciones en materia de protección de datos que estén



en vigor en el momento de la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Si dicho contrato supone el acceso a datos de carácter personal de los que es responsable Madrid Cultura y Turismo, S.A.U. la entidad adjudicataria adquirirá la condición de encargada de tratamiento, y actuará a este respecto conforme a lo dispuesto en el correspondiente Contrato de Encargo de Tratamiento, que será formalizado entre ambas partes.

El deber de confidencialidad sobre la información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso durante la duración del contrato, por lo que respecta al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales, se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la entidad adjudicataria y se mantendrá por tiempo indefinido.

11. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación del presente contrato está establecido en el apartado 4 de la cláusula 1 del Pliego Jurídico.

El Presupuesto base de licitación de este contrato constituye la cantidad máxima que el adjudicatario podrá facturar durante la vigencia del contrato, teniendo en cuenta que no existe obligación contractual de alcanzar dicha cantidad, sino que las cantidades facturadas se corresponderán con los servicios efectivamente prestados a Madrid Cultura y Turismo, S.A.U, y de conformidad con el régimen de tarifas establecido para aquellos.

Madrid, 26 de marzo de 2025

EL ADJUDICATARIO

EL CONSEJERO DELEGADO DE
MADRID CULTURA Y TURISMO, S.A.U

Firmado digitalmente por: LUIS FERNANDO MARTÍN
IZQUIERDO - ***1808**

Fdo. Luis Fernando Martín Izquierdo.