

2

CONDICIONS D'HOMOLOGACIÓ QUE HAN D'ACOMPLIR LES AGÈNCIES DE VIATGE, DINS L'ÀMBIT DEL DOMINI DE LES ESTACIONS DE MUNTANYA QUE GESTIONA FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

ESTACIONS DE LA MOLINA, ESPOT I PORT AINÉ , VALL DE NÚRIA I VALLTER.

1.- ANTECEDENTS.

FGC Turisme i Muntanya disposa d'una Central de Reserves amb seu a Ribes de Freser. Va ser creada l'any 2013, amb l'objectiu de facilitar la gestió i el control de les reserves de les estacions d'esquí d'FGC, amb capacitat d'empaquetar i comercialitzar productes i serveis d'esquí i hotelers a la Cerdanya, el Pallars i el Ripollès.

FGC després de valorar diversos escenaris de futur, ha pres la decisió de dissoldre la Central de Reserves a partir de la temporada hivern 2020/2021 i plantejar com gestionar les reserves en el futur, dimensionant adequadament els processos, i avaluant com cobrir les seves funcions entre les estacions i una estructura centralitzada en l'àrea de Turisme i Muntanya.

2.- FUNCIONAMENT DE LA CENTRAL DE RESERVES

La Central de Reserves funciona actualment com una agència de viatges propietat d'FGC en tant que una de les seves principals funcions és la d'empaquetament, tant de producte propi com d'extern, amb les particularitats que se'n deriven de la configuració de cada estació.

L'empaquetament es fa servir per a tot tipus de combinacions, des de paquets pre-configurats per a clients particulars en què s'ofereix un preu competitiu per la compra de varis serveis de forma conjunta, fins l'empaquetament a mida per escoles segons les necessitats de cadascuna d'elles.

La dissolució de la Central de Reserves representa un canvi de gran rellevància en el si d'FGC Turisme i Muntanya donat que es deixa de tenir un rol de lideratge en la comercialització de productes combinats (o paquets) en torn a les estacions de muntanya.

FGC deixarà de prestar servei d'empaquetament com a agència de viatges.

3. OBJECTE

L'objecte del present document, és establir les condicions mínimes obligatòries, que hauran d'acomplir totes aquelles entitats que vulguin exercir com a agències de viatges homologades per Ferrocarrils, per vendre els serveis propis d'FGC empaquetats amb altres serveis de tercers, de les estacions de La Molina, Vall de Núria, Espot, Port Ainé i Vallter així com altres estacions d'esquí que en un futur puguin integrar-se o formar part de la gestió d'FGC.

Aquestes condicions s'hauran de mantenir vigents durant tot el període en el que s'exerceixin les activitats indicades, en cas contrari, FGC podrà deshomologar l'empresa, i deixarà de promocionar-les als seus clients.

Es fa constar que l'homologació no comporta a favor de les agències un dret d'exclusivitat respecte a tercers.

4. REQUISITS BÀSICS PER SER HOMOLOGAT COM AGÈNCIA DE VIATGE RECOMANADA COM A COMERCIALIZADORA DE LES ESTACIONS DE MUNTANYA D'FGC

Els requisits establerts que haurà d'acomplir l'Agència de Viatge són els següents:

- Estar legalment constituïda com a agència de viatges.
- Disposar de les llicències/autoritzacions que s'escaiguin per desenvolupar la seva activitat i estar al corrent de pagament d'impostos i de les seves obligacions, d'acord amb l'activitat desenvolupada
- Disposar d'una plantilla adequada, per poder prestar les activitats indicades.
- Disposar del protocol per la realització dels serveis que li encomani el client, arribant a exercir com agència receptiva a les estacions en el cas dels grups amb presència del personal propi que sigui necessari per atendre els grups durant tota la seva estada en el territori, per coordinar la realització de totes les activitats fent l'acompanyament des del moment d'arribar fins a la seva marxa.
- L'Agència disposarà de fulls de reclamacions oficials per als clients i ho indicaran degudament en lloc visible, complint amb la normativa en vigor de la Generalitat de Catalunya.
- El personal que treballi per l'agència de viatges estarà contractat directament per l'empresa, serà d'exclusiva responsabilitat de la mateixa i en cap cas el treball que realitzi implicarà que existeixi vinculació laboral amb FGC, no derivant-se responsabilitat d'FGC respecte l'actuació del personal de l'empresa.
- En tot el que es refereix a l'acompanyament de grups de menors l'agència ha d'adscriure a l'execució del contracte persones (tant si són treballadors per compte propi, com si són treballadors per compte aliè) que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors. En aquest sentit, l'agència serà responsable de comprovar, amb caràcter previ a l'inici de les activitats, el compliment d'aquestes condicions sol·licitant el preceptiu certificat de Delictes de Naturalesa Sexual emès pel Registro Central de Delincuentes Sexuales, d'acord amb el que disposa la normativa que és d'aplicació. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de deshomologació, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

Per obtenir l'homologació, l'agència presentarà una declaració responsable en què manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que prestaran serveis a les estacions d'FGC com a receptiu i/o guia acompanyant i que hagin de tenir contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada a l'estació d'esquí, sempre que s'incorporin noves persones a l'agència que es trobin en la referida situació i, en tot cas, s'haurà de lliurar tota la documentació acreditativa a requeriment d'FGC.

- L'Agència ha de tenir solvència econòmica per atendre de forma adequada els compromisos i obligacions contrets amb els seus clients: Volum de

negoci dels últims 2 anys justificada amb l'aportació dels comptes anuals dipositats al registre mercantil.

- Certificat d'estar al corrent de pagament amb l'EACAT i TGSS
- **Justificació de l' Experiència** en la modalitat de tractament de grups i/o individuals: Presentació d'estadística dels grups i individuals gestionats en els últims dos anys en viatges organitzats per la pròpia agència, separada per grups i individuals i amb identificació de la tipologia de viatges.

5. REGLAMENTACIÓ ENTRE LES AAVV I FGC

PRIMER.- L'Estació s'obliga per la seva part a:

1.- L'Agència de Viatges estarà homologada per part d'FGC per per ser recomanada als clients d'FGC que sol·licitin serveis propis d'agència de viatges.

2.- El llistat oficial d'agències recomanades serà publicat al portal de la transparència i a la web d'FGC i de les estacions d'esquí i muntanya.

3.- FGC comercialitzarà directament els seus serveis, però derivarà a les agències homologades els clients que facin peticions de reserves de paquets que incloguin serveis que no siguin propis d'FGC.

Aquesta derivació es farà tant de les peticions via mail i telefònica, com a la pàgina web de les estacions.

5.- L'Estació i l'agència mantindran reunions periòdiques amb la finalitat de poder coordinar les diferents actuacions.

6.- FGC formalitzarà amb les agències homologades un contracte per la comercialització dels serveis que li són propis i oferirà a l'agència preus especials per paquetitzar d'acord al manual de vendes i condicions generals publicades vigents a cada moment.

SEGON.- L'Agència s'obliga per la seva part, al que segueix:

1.- A prestar els serveis que demandi el client final de l'estació, empaquetant els productes amb els diferents prestadors de serveis i establint els marges d'intermediació que consideri necessaris.

2.- A tenir la figura de receptiu a l'estació on faci d'agència homologada en la modalitat de grups, per tal de poder ser l'interlocutor entre el grup i FGC.

3.- L'agència assumeix el compromís de atendre els clients que li són derivats des de les estacions d'esquí i muntanya d'FGC i presupostar en primer terme els productes i serveis de l'estació, seguidament d'altres estacions del grup i no prioritzar altres ofertes de destins fora del grup.

4.- A fomentar entre els seus clients el coneixement de l'esquí, la natura, la seguretat i a vetllar per la protecció del mediambient, enfortint així el valor com a destí turístic del territori on està ubicada.

5.- A vetllar pel correcte ús de la imatge i nom de l'estació i d'FGC, i a no utilitzar-la per una altra finalitat que no sigui la pròpia de comercialització de l'estació prèvia autorització expressa a fi de mantenir sempre actualitzada la imatge i el posicionament de marca.

5.- L'agència informará a FGC en relació a les iniciatives de creació de nous paquets que incloguin serveis l'estació prestats per FGC, a l'igual que la prestació de serveis addicionals com guies de muntanya o serveis de monitoratge i animació per als grups.

6.- L'agència col·laborarà amb l'estació en la gestió de paquets vinculats a la celebració i preparació de proves i competicions esportives i altres esdeveniments.

7.- L'agència difondrà, al seu càrrec, la comercialització de paquets que incloguin els serveis d'FGC i sempre que li sigui possible participarà en fires, congressos i presentacions en que FGC assisteixi i es sol·liciti la col·laboració, realitzant exhibicions, xerrades, visites a clubs, col·legis, etc.

6.- VIGÈNCIA

L'homologació de les Agències de Viatges que acompleixin les condicions d'aquest procediment i assoleixin l'estàndard de qualitat establert per FGC serà vigent des de la data en què s'expedeixi l'acreditació de reconeixement fins a 30/09/2021 amb possibilitat d'ampliar la homologació d'any amb any fins a un màxim de 5 anys, de mutu acord entre les parts i sempre que l'Agència mantingui els requisits establerts per FGC.

El termini el procediment per a la presentació de sol·licituds per a l'obtenció d'aquesta homologació romandrà permanentment obert des de la data de publicació d'aquestes condicions. La homologació serà vàlida fins a 30/09/2021 independentment de la data en què s'hagin sol·licitat.

7.- DESHOMOLOGACIÓ

Davant l'incompliment de les obligacions que han de complir les agències, FGC avaluarà la necessitat de deshomologar l'agència en qüestió per un termini mínim d'un any i màxim de 3 anys.

Les queixes reiterades dels clients d'FGC en vers a la mala prestació de serveis de l'Agència o molèsties que hagin perjudicat a l'Estació són motiu de deshomologació de l'agència en qüestió.

L'agència de viatges pot desistir de l'homologació avisant a l'estació prèviament amb un termini de 15 dies sempre hi quan no hi hagi cap reserva en execució. Un cop es retiri, ha de garantir que prestarà els serveis dels clients que ja tenen contractats

serveis per dates posteriors o els derivarà a altres agències homologades per FGC.

8.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Les Parts es comprometen a complir amb els seus drets i obligacions en virtut del present contracte de conformitat amb la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, en concret el que s'estableix a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals, així com , amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril del 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en el successiu, "RGPD") i amb totes i cadascuna de les lleis i reglaments de protecció de dades que esdevinguin d'aplicació en un futur (la "Legislació de Protecció de Dades").