

## **Prestación del servicio de Agencia de Viajes-Información para Unidades Peticionarias**

### **ACUERDO MARCO 00129-2023**

**EMPRESA: VIAJES MERCURIO, SA**

**Correo electrónico de contacto: unizar@viajesmercurio.es**

- I. El **objeto** de este contrato es la prestación del servicio de Agencia de Viajes para la Universidad de Zaragoza.
- II. El **servicio prestado por Viajes Mercurio incluirá** las funciones propias de una agencia de viajes realizando los siguientes servicios, de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas:

#### **1. Prestación del servicio de gestión de viajes:**

- **Títulos de transporte (billetes):** reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise la universidad, tanto para viajes de su personal en comisión de servicios, como para personal externo, tanto para viajes nacionales como internacionales. Tramitará los billetes de carácter aéreo, nacional o internacional, incluyendo las líneas aéreas "low cost" o de bajo coste. En las mismas condiciones tramitará los billetes de tren y autobús.

El **importe de cargo de emisión de billetes** según la oferta realizada por Viajes Mercurio es el siguiente:

<b>Cargo de emisión</b>	<b>Importe ofertado IVA excluido</b>
Billetes de tren	0 €
Billetes para vuelos nacionales	0 €
Billetes para vuelos en Europa.	0 €
Billetes de vuelos para el resto de destinos	0 €
Billetes de autobús	0 €

- **Alojamiento:** Ofrecerá el alojamiento en hotel de acuerdo con lo establecido para los diferentes grupos de dietas; deberá asegurar la correcta y mejor comunicación del alojamiento, nacional o internacional, garantizando la adecuación de éste al destino o destinos de los interesados siendo de la máxima categoría posible y deberán reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.

- **Hoteles Concertados:** tramitará las reservas y facturaciones entre la Universidad y los hoteles concertados, que son, aquellos que han acordado determinadas condiciones económicas para la prestación del servicio de alojamiento y desayuno con la Universidad. Consultar el procedimiento de reserva en la web de la Universidad de Zaragoza, [www.unizar.es](http://www.unizar.es), en Vicegerencia Económica y Financiera; Patrimonio, Compras y Contratación.

**2. Alquiler de turismos y furgonetas sin conductor** en las mejores condiciones de precio y seguridad, cuando se requiera por parte del Rectorado o cualquiera de los Centros, Departamentos, Servicios o Unidades de la Universidad de Zaragoza.

**3. Organización de Congresos, Jornadas y otros eventos**, prestando la ayuda, asesoramiento, estructura, infraestructura, medios y organización que requiere este tipo

**ACUERDO MARCO 00129-2023**

**EMPRESA: VIAJES MERCURIO, SA**

**Correo electrónico de contacto: [unizar@viajesmercurio.es](mailto:unizar@viajesmercurio.es)**

de actividades, a petición de los Centros, Departamentos, Servicios o Unidades de la Universidad de Zaragoza. Entre otros: gestión de las inscripciones; publicidad de su evento a través de la web; bloqueo de habitaciones en hoteles; contratación y coordinación de la sede y salas de reuniones; organización de banquetes y comidas de trabajo; comunicación con los ponentes; distribución de las notas de prensa entre los medios.

**III. Condiciones de prestación del servicio.**

**1. Prestación del servicio, pautas generales.**

- La Agencia de Viajes **gestionará los servicios preferentemente por medios electrónicos**, así como la entrega de la documentación necesaria para el disfrute del servicio solicitado.

**a) Servicio ordinario:**

- **Personas de contacto:** Julia; Manon Andrea
- **Dirección e-mail** de la Agencia de Viajes: [unizar@viajesmercurio.es](mailto:unizar@viajesmercurio.es).
- **Contacto telefónico** para casos excepcionales: **663628821**.
- El **horario de atención** a los usuarios para gestionar los servicios solicitados es de lunes a viernes, desde las 9:30 horas hasta las 20 horas de forma ininterrumpida.

**b) Servicio para casos de emergencia y asistencia en viaje:**

- Fuera del horario arriba indicado, con carácter gratuito, la agencia de viajes prestará un servicio permanente de información y apoyo para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir durante la ejecución de los servicios contratados, estando disponible dicho servicio las 24 horas del día los 365 días del año. La resolución de las incidencias se llevará a cabo con la mayor rapidez y simplicidad para el interesado, sin que las prestaciones o servicios que se realicen por su intervención puedan suponer costo alguno para los interesados. Con la documentación que se entregue por cada petición de servicio deberán figurar las direcciones y puntos de contacto para la resolución de incidencias.

Contacto servicio permanente: teléfono 621142579

- Todos los servicios los prestará con la máxima rapidez y eficacia, así como, agilidad en la solución de las incidencias, cambios de billetes, reembolso, siendo preferente el uso de medios electrónicos.

**2. Acceso al servicio.**

- Con carácter general:
  - La petición del servicio se hará por correo electrónico a la dirección e-mail indicada. Excepcionalmente, se podrá contactar telefónicamente con el número de teléfono arriba indicado.
  - Para las peticiones de servicio deberá cumplimentar el [formulario](#) existente a tal efecto en el que se incluirán todos los datos de la Unidad peticionaria (incluidos los

**ACUERDO MARCO 00129-2023**

**EMPRESA: VIAJES MERCURIO, SA**

**Correo electrónico de contacto: unizar@viajesmercurio.es**

códigos DIR3 de la Unidad), de los usuarios y del servicio que se solicita, que sean necesarios para la correcta prestación del servicio y posterior emisión de la factura correspondiente. Deberá estar firmado por el responsable de la Unidad de Planificación que abonará la factura del servicio solicitado, teniendo en cuenta que, cuando la prestación del servicio se solicite con cargo a Proyectos de Investigación, dicho formulario deberá estar firmado por el Investigador Principal del proyecto.

**- Prestación del servicio de gestión de viajes.**

La Agencia de Viajes contestará, vía correo electrónico, **unizar@viajesmercurio.es**, todas las solicitudes de petición de servicio presentadas por los usuarios de la comunidad universitaria, en **un plazo máximo de un día laborable desde su solicitud**, en el que incluirá presupuesto del mismo y lo desglosará, como mínimo, en los siguientes conceptos: nombre de usuario o usuarios de los servicios, medio de transporte, fechas y horarios de desplazamiento, alojamientos, precio de cada uno de los servicios, tasas, descuentos o cualquier otra información necesaria para la posterior confirmación de la reserva por parte del usuario.

En el caso de tarifas no reembolsables o que impliquen cargos por cancelación, deberá informar de tal circunstancia, especificando el coste económico de una posible cancelación, que deberá ser expresamente aceptado por la Unidad peticionaria.

**- Alquiler de turismos y furgonetas sin conductor.**

La Agencia de Viajes deberá contestar, vía correo electrónico, **unizar@viajesmercurio.es**, todas las solicitudes de alquiler de turismos y furgonetas sin conductor presentadas por los usuarios de la comunidad universitaria, en **un plazo máximo de un día laborable desde su solicitud**, en el que incluirá, presupuesto del mismo y lo desglosará, como mínimo, en los siguientes conceptos: nombre de usuario, duración del alquiler, precio, descuentos o cualquier otra información necesaria para la posterior confirmación de la reserva por parte del usuario.

**- Organización de congresos, jornadas y otros eventos.**

La Unidad peticionaria solicitará dichos servicios a la Agencia de Viajes, mediante correo electrónico, **unizar@viajesmercurio.es**, con una **antelación mínima de 15 días naturales a la realización de los mismos**, indicando las actividades a organizar relacionadas con dichos eventos (gestión de las inscripciones, publicidad del evento, bloqueo de habitaciones en hoteles, organización de comidas, comunicación a los ponentes, etc.).

La Agencia de Viajes remitirá, vía correo electrónico, a la Unidad peticionaria la **contestación** a su solicitud en **un plazo máximo de siete días naturales**, en la que incluirá, el presupuesto desglosado del servicio, indicando claramente el importe del mismo, con el desglose de precios aplicados a cada una de las actividades solicitadas para la posterior confirmación de la reserva por parte del usuario.

**ACUERDO MARCO 00129-2023**

**EMPRESA: VIAJES MERCURIO, SA**

**Correo electrónico de contacto: unizar@viajesmercurio.es**

**IV. Facturación de los servicios.**

Todos los servicios prestados por la Agencia serán facturados de forma independiente y particularizada a cada Unidad peticionaria del servicio quien previamente le habrá facilitado sus códigos DIR3 (información en la dirección electrónica: <http://facturaelectronica.unizar.es/>), emitiendo factura electrónica en la que conste el número de expediente al que pertenecen y detallando los servicios facturados, reflejando de forma diferenciada **todos los conceptos incluidos en la factura** con las siguientes particularidades:

- Con respecto a la facturación generada por la emisión de billetes no podrán cobrarse gastos de gestión por cambios o anulaciones de los mismos si éstos se producen con una antelación mínima de siete días naturales a la realización del viaje.
- Con respecto a la facturación generada por los hoteles en ningún caso se recogerá en factura ni abonará por parte de la Universidad, gastos distintos del alojamiento y desayuno, y especialmente los denominados "suplidos", que deberán ser abonados directamente por el hospedado antes de abandonar el hotel.
- Con respecto a la facturación generada por el alquiler de vehículos y furgonetas sin conductor deberá incluirse en cada factura el **15,9% de descuento**.

**Para más información** relacionada con la prestación del servicio y las condiciones del mismo, se puede consultar el [Pliego de Prescripciones Técnicas](#).