

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE TURISMO PARA LA POBLACIÓN EN GENERAL, DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZARAGOZA. AÑO 2017, CON DESTINO A “PRAGA - VIENA”.**

**1. OBJETO.-**

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio “Programa de Turismo Social de la Diputación Provincial de Zaragoza, Año 2017, con destino a “PRAGA - VIENA”, y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte seleccionada para la prestación del mismo (CPV: 63511000-4).

- Destino correspondiente a PRAGA - VIENA.

**2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.-**

**a) Beneficiarios**

La Población en general de la provincia de Zaragoza, teniendo preferencia la población de los municipios de la provincia sobre los de Zaragoza capital.

Los beneficiarios incluidos en el párrafo anterior que presenten una minusvalía superior al 33%, deberán acreditarla y Diputación Provincial de Zaragoza lo comunicará a la Agencia, debiendo ésta emitir informe sobre la existencia o no, en cada caso, de imposibilidad o inconveniencia de realizar el viaje por parte de los referidos beneficiarios. El citado informe se remitirá al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza. Lo mismo regirá para los menores de 12 años.

**b) Periodo de Ejecución y Turnos**

El programa de Turismo Social de la Diputación Provincial de Zaragoza se desarrollará entre el día 1 de julio y el 22 de octubre de 2017 (sin que puedan admitirse finalizaciones de turnos en fechas posteriores, salvo que, por causas no previstas, el inicio y finalización del programa se retrase). Cada uno de los turnos tendrá una duración de **8 días (7 noches)**.

La empresa seleccionada deberá ofertar un mínimo de 14 turnos y un máximo de 18 turnos, e indicarán fechas de salida.

En el supuesto de ofertar exclusivamente el mínimo de 14 turnos estos deberán ser consecutivos en el tiempo con salida de un turno y regreso de otro el mismo día en turnos con recorridos iguales o alternativos.

Si la empresa oferta entre 15 y 18 turnos, 14 turnos deberán ser consecutivos en el tiempo con salida de un turno y regreso de otro el mismo día en turnos con recorridos iguales o alternativos, los turnos entre el nº 15 y el nº 18 deberán realizarse obligatoriamente entre el 15 de julio y el 3 de septiembre, en turnos superpuestos a los 14 de la oferta mínima y no coincidentes en el día de salida y regreso con los 14 turnos que corresponden a la oferta mínima. Los turnos entre el nº 15 y el nº 18 deberán ser consecutivos en el tiempo con

salida de un turno y regreso de otro el mismo día en turnos con recorridos iguales o alternativos.

Los participantes de los turnos comprendidos entre el 15 y el 18 no podrán coincidir con los participantes del resto de turnos en la misma ciudad, excepto el día de traslado de Praga a Viena o viceversa. Cuando los participantes de los turnos 1 al 14 pernocten en Praga, los de los turnos comprendidos entre el 15 y 18 deberán pernoctar en Viena y viceversa.

En cada turno el número mínimo de participantes será de 100 personas y el número máximo será de 150 personas, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

El número mínimo de participantes será de 1.400 y el número máximo en total será de 2.700 personas, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de cláusulas administrativas particulares. No serán tenidas en cuenta aquellas propuestas en las que el número de participantes ofertados exceda de 2.700.

Los servicios correspondientes a los turnos comprenderán traslados en avión (con inicio del viaje desde el aeropuerto de Zaragoza y finalización en el mismo), traslados dentro del circuito y alojamiento en pensión completa (incluyendo agua y vino o cerveza o refresco en las comidas), los servicios serán iguales en todos los turnos.

### **c) Programa mínimo**

La oferta deberá contemplar el programa a desarrollar, que contendrá al menos, las siguientes actuaciones:

- ✓ Duración del viaje: 8 días (7 noches). Se incluirá el almuerzo y la cena del primer día, así como el desayuno y el almuerzo del último día.
- ✓ El desplazamiento se realizará en avión sin escalas intermedias, saliendo del aeropuerto de Zaragoza y regresando al aeropuerto de Zaragoza. La salida del avión desde el aeropuerto de Zaragoza se efectuará antes de las 13:00 horas. El vuelo de regreso desde PRAGA - VIENA a Zaragoza saldrá después de la 15:00 horas.

El programa se desarrollará de acuerdo con los siguientes recorridos en turnos iguales o alternativos:

- Aeropuerto de Zaragoza (ZAZ) - Aeropuerto Internacional de Praga (PRG) y salida del circuito en dirección a Praga – Cesky Krumlov – Viena – Aeropuerto Internacional de Viena (VIE) - Aeropuerto de Zaragoza (ZAZ), o
  - Aeropuerto de Zaragoza (ZAZ) - Aeropuerto Internacional de Viena (VIE) y salida del circuito en dirección a Viena – Cesky Krumlov – Praga – Aeropuerto Internacional de Praga (PRG) - Aeropuerto de Zaragoza (ZAZ).
- ✓ Alojamiento: Los hoteles que se propongan serán como mínimo de categoría de tres estrellas y estarán en las zonas indicadas del casco urbano de las ciudades de Praga y Viena, que figuran en el apartado 3.1 del presente pliego (en total

serán dos los lugares de alojamiento durante el circuito). Se realizarán 4 pernотaciones en Praga y 3 pernотaciones en Viena.

✓ Excursiones/visitas incluidas en el precio:

- Visitas panorámicas con guía local:

- o **Visita panorámica de Praga: Staré Město (ciudad vieja):** Barrio Judío, Plaza de la República con la Torre de la Pólvora y la Casa Municipal, Iglesia y Patio de Týn, Plaza de la Ciudad Vieja con el reloj astronómico, el Ayuntamiento Viejo y la Casa de la Campana de Piedra y Torre del Puente de la Ciudad Vieja. **Malá Strana (ciudad pequeña):** Puente de Carlos, Iglesia de San Nicolás, Jardín Wallenstein, Muro de John Lennon, Iglesia de Nuestra Señora de la Victoria con el Niño Jesús de Praga. **Nové Město (ciudad nueva):** Plaza de Wenceslao y Edificio Danzante. **Hradčany:** Castillo de Praga, Jardín Real, Callejón del Oro, Catedral de San Vito, Monasterio de Strahov, Torre de Petrín, Loreto y Nový Svět.
- o **Visita panorámica de Viena: Avenida de Ringstrasse:** Ópera, Plaza de María Teresa, Parlamento, Ayuntamiento, Universidad, Iglesia Votiva y la Bolsa. **Innere Stadt (centro ciudad):** Palacio Imperial de Hofburg, la Michaelerplatz, jardines de Volksgarten, teatro Imperial, Puerta de los Héroes, Plaza Am Hof, el Graben, la columna de la Peste, Iglesia de San Pedro, reloj de Ankeruhr y la Catedral de San Esteban. Iglesia de San Carlos Borromeo, Palacio Belvedere y Palacio de Schönbrunn.

- Otras visitas a lugares de interés:

- o **Cesky Krumlov:** Castillo e Iglesia de San Vito.
- o **Ciudad Balneario Karlovy Vary:** Columnata, Iglesia de María Magdalena.

- Visitas y actividades con entradas, si es preciso, a:

- o **Praga:**
  - Museo Judío de Praga Sinagoga Vieja-Nueva, antiguo cementerio judío y Sinagoga Española.
  - Museo de Artes Decorativas.
  - Casa Municipal.
  - Torre del Ayuntamiento Viejo.
  - Iglesia de Nuestra Señora de la Victoria con el Niño Jesús de Praga y su museo.
  - Castillo de Praga (tesoro de San Vito, Jardín Real, antiguo Palacio Real, Basílica de San Jorge, Callejón de Oro y cambio de guardia).
  - Catedral de San Vito.
  - Monasterio de Strahov.
  - Loreto.
- o **Viena:**
  - Palacio de Schönbrunn (Gran Sala de Ceremonias, Salón Chino, Salas y apartamentos privados).

- Palacio Belvedere (Colección de Pinturas de Gustav Klimt, jardines y exterior).
- Palacio Imperial de Hofburg (platería de la Corte, Museo de Sisi y apartamentos imperiales).
- Catedral de San Esteban.
- Iglesia Votiva
- Iglesia de San Pedro

Las visitas guiadas se realizarán en castellano.

#### **d) Criterios de adjudicación**

Serán los establecidos en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

### **3.- ALOJAMIENTOS Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS**

#### **3.1. Alojamientos**

Los alojamientos en Praga y Viena estarán ubicados en el casco urbano de la ciudad y contarán además con la posibilidad de acceder a transporte público, dentro de los siguientes barrios:

Praga: Distrito administrativo de Praga 1, que comprende los barrios de Staré Město (ciudad vieja), Malá Strana (ciudad pequeña) y Hradčany y Distrito administrativo de Praga 2, que comprende los barrios de Nové Město (ciudad nueva) y Vinohrady.

Viena: Barrios de InnereStadt, Alsergrund, Josefstadt, Neubau, Mariahilf, Margareten, Wieden, Landstraße, Ottakring y Leopoldstadt.

No se incluirán hoteles que, aunque tengan la categoría requerida se encuentren ubicados en polígonos industriales o en zonas de especial peligrosidad para los participantes.

En la oferta se podrán incluir, como máximo, 5 hoteles por turno para cada uno de los 2 lugares de alojamiento previstos, lo que hacen un total máximo de 10 hoteles por turno.

Los hoteles podrán ser distintos en cada turno.

Los hoteles tendrán reconocida oficialmente como mínimo, la categoría de tres estrellas para el viaje a PRAGA - VIENA.

Los alojamientos turísticos deberán disponer de los siguientes servicios mínimos:

- Habitaciones dobles con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, sistema de climatización y teléfono.
- Comedor con capacidad para poder realizar los servicios en un turno.
- Comunicación con el centro de la ciudad o los lugares de interés.
- El hotel deberá tener ascensor a todas las plantas.

Se deberá especificar el nombre del establecimiento hotelero, categoría, dirección, el año de apertura o remodelación y los servicios con los que cuenta. Se adjuntará folleto informativo lo más reciente posible.

**Deberá adjuntar a la oferta documento de prereserva, facilitado por los hoteles**, que garantice que las plazas están a disposición para el presente programa. La prereserva de las plazas hoteleras se ajustará a los turnos y a cada uno de los lugares de alojamiento previstos. Una vez adjudicado el contrato, la reserva deberá ser formalizada en los mismos establecimientos presentados en la prereserva.

### **3.2. Régimen de estancias**

La oferta comprenderá el régimen de estancia en pensión completa, siendo el régimen igual en todos los turnos; alojados en habitaciones dobles (sin perjuicio de lo dispuesto para las habitaciones individuales y triples que debe de ofertarse obligatoriamente, de conformidad con lo establecido en los criterios de valoración).

No se admitirán ofertas que presenten precios superiores a los ofertados en este pliego:

- Precio máximo por plaza en habitación doble: **1.200,00** euros (IVA incluido).
- Precio máximo por plaza en habitación individual: **1.300,00 euros** (IVA incluido),. El precio que oferten las empresas para la habitación individual deberá ser superior como mínimo en 50 euros, al que oferten en concepto de precio base de la estancia individual en habitación doble.
- Precio máximo para la tercera persona en habitación triple: **1.100,00** euros (IVA incluido). El precio que oferten las empresas para la tercera persona en habitación triple deberá ser inferior al que oferten en concepto de precio base de la estancia individual en habitación doble.

Los menús serán siempre servidos en restaurante. No se admitirán servicios de “pic-nic” o catering (excepto en el avión, en el caso de que proceda por el horario del vuelo). Los menús se elaborarán teniendo en cuenta las especiales características de los usuarios y estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y calorías apropiadas. El menú de la comida y cena incluirá pan, agua y vino o refresco o cerveza, será único para todo el grupo, salvo que por motivos médicos se requieran menús especiales por motivos de alergias, diabetes, etc, previamente comunicados por los interesados.

Se realizará un aseo diario de habitaciones. El servicio de toallas se cambiará todos los días y la ropa de cama, por lo menos, dos veces por semana.

### **4.- DESPLAZAMIENTO DE LOS USUARIOS**

La empresa presentará un plan de viaje conforme a las horas previstas de salida y de regreso diario en el que conste: itinerario, visitas y excursiones a efectuar, duración de las mismas, paradas a efectuar y lugar previsto de las paradas, etc.

El viaje se realizará ida y vuelta en avión. La salida y la llegada se efectuarán desde el aeropuerto de Zaragoza, excepto casos de fuerza mayor (cierre del aeropuerto, condiciones meteorológicas que lo aconsejen, u otras). El viaje en avión será directo, es decir sin escalas intermedias.

La fuerza mayor deberá quedar debidamente acreditada, no siendo admisibles meras circunstancias económicas o de organización.

En el caso de desvío a otro aeropuerto por fuerza mayor, deberá proporcionarse traslado bien hasta Zaragoza, en el caso de llegadas, o desde Zaragoza en el caso de salidas.

En el desplazamiento (tanto de ida como de vuelta) efectuado en avión, los usuarios estarán asistidos, desde el inicio del trayecto y a lo largo del mismo, por acompañante/guía.

El avión deberá tener plazas suficientes para trasladar a todos los beneficiarios de cada turno y el guía acompañante.

En todos y cada uno de los turnos los usuarios estarán atendidos, desde el inicio del programa, en el aeropuerto de Zaragoza, hasta el final del mismo, incluido el vuelo, la estancia y traslado de los viajeros en los circuitos que se realicen, por un guía-acompañante por cada autobús, que tendrá un conocimiento de los lugares que se vayan a visitar e informará a los viajeros de los lugares más significativos del itinerario, siempre y cuando no exista un guía oficial que realice esta función, y que representará a la empresa seleccionada, responsabilizándose de cuantas contingencias se produzcan.

En caso de extravío de beneficiarios del programa, la empresa deberá articular los medios para evitar que los beneficiarios queden desatendidos, sin perjuicio de que los costes que ocasionen sean por cuenta del beneficiario, en caso de culpa o negligencia imputables a los mismos, (por ejemplo, en el caso de llegar tarde a un transporte público con salida prefijada tipo ferry, tren, ...).

La empresa seleccionada asume la responsabilidad de que se proporcione al viajero la información correcta y completa sobre el viaje, así como la información básica de los puntos de mayor interés cultural de los lugares a visitar.

## **5.- EXCURSIÓN NO INCLUIDA EN PROGRAMA MÍNIMO**

Cuando se oferte la excursión, a parte de las excursiones obligatorias, incluida en el precio: "Visita a fábrica de cerveza, que se realizará a una de las siguientes: Pilsner Urquell, Budweiser Budvar, Eggenberg o Velké Popovice, procurando que sea la misma para todos los turnos", se deberá hacer constar los días y horas de salida, lugar de salida y regreso y duración del viaje.

Esta excursión no podrá coincidir en su desarrollo con las obligatorias y no llevará coste adicional.

Se limita la oferta únicamente a esta excursión incluida en el precio.

En caso de incluirse otras excursiones, estas no serán tenidas en cuenta, ni para la valoración, ni para la ejecución posterior.

## **6.- PÓLIZA DE SEGUROS**

La oferta incluirá declaración responsable, firmada por representante legal de la/s empresa/s licitadora/s, de que se contará en el momento de la adjudicación con una póliza de seguros,

debiendo especificar los riesgos cubiertos y sumas aseguradas por personas (asistencia en viaje, asistencia sanitaria con un mínimo de 30.000€ en el extranjero, fallecimiento, enfermedad o accidente y responsabilidad civil). En todo caso, deberá especificarse tanto los conceptos que incluye el seguro como la cuantía máxima de cobertura en cada concepto.

Contingencias cubiertas en caso de fallecimiento del usuario: Gastos de repatriación hasta el lugar de inhumación. Gastos de transporte de un familiar desde su domicilio hasta el lugar del óbito, en el supuesto de que el fallecido hubiera viajado solo. Gastos de manutención, alojamiento y regreso de un familiar hasta el traslado del fallecido, tanto si hubiera viajado solo o acompañado. Gastos de tratamiento postmortem y acondicionamiento para traslado.

Contingencias cubiertas en el caso de enfermedad o accidente del usuario: Gastos de traslado hasta ingreso en centro hospitalario y de otra persona como acompañante y repatriación desde el hospital hasta su residencia habitual. Gastos de traslado desde el hospital hasta su residencia habitual. Gastos de transporte de un familiar desde su domicilio hasta el centro hospitalario, en el supuesto de que hubiera viajado solo. Gastos de manutención, alojamiento y regreso de un familiar hasta el traslado del enfermo, tanto si hubiera viajado solo o acompañado y por el tiempo necesario con el límite de un mes desde el día del ingreso hospitalario.

Contingencias cubiertas en el caso de asistencia sanitaria con un límite mínimo de 30.000 euros: Traslado a Centro Sanitario, atención por equipos médicos de urgencia y especialista, pruebas complementarias, medicación, tratamientos, hospitalizaciones e intervenciones quirúrgicas.

Personal de la Agencia de Viajes acompañará en todo momento a los usuarios que sufran alguna de las contingencias reflejadas en los párrafos anteriores.

La Diputación Provincial de Zaragoza no asumirá responsabilidad de ningún tipo por daños que pudieran ocasionarse con motivo de la realización de este programa de viajes.

El importe de dicha póliza será por cuenta de la/s empresa/s licitadora/s y contará con una indemnización por robo y daños materiales de equipaje por un máximo de 300 euros, sin perjuicio que la normativa vigente establezca una superior.

## **7.- FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA**

La financiación de los gastos ocasionados será a cargo de los usuarios participantes del programa en los términos siguientes:

Los usuarios deberán abonar directamente a la empresa seleccionada el importe fijado por la Diputación Provincial de Zaragoza para el destino del que se trate. Este precio será único a abonar por los usuarios por su participación en el programa, sin que se admita ninguna clase de complementos para el pago de servicios exigidos como obligatorios en el mismo.

En el caso de renunciadas, o pagos realizados con anterioridad o sin tener confirmada la plaza, el plazo para la devolución será de un máximo de treinta días desde la solicitud de reintegro, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Real Decreto Legislativo

1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Cualquier gasto producido por alteración o modificación del programa será asumido por la empresa seleccionada. El Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza no se hará cargo del importe de las plazas no ocupadas.

#### **8.- OFERTAS.**

Las empresas podrán presentar una oferta. Cada oferta deberá comprender la totalidad de las rutas y turnos que lo componen, señalando el precio ofertado por persona, que será único para todos los turnos. En este precio se entienden incluidos todos los gastos necesarios para la ejecución del programa, el IVA y cualquier otro impuesto, así como las actuaciones del programa mínimo ya indicado en este pliego.

#### **9.- TRANSPORTE.**

Los autobuses utilizados en el circuito por PRAGA - VIENA, deberán ser de una antigüedad de cuatro años o inferior y contarán con aire acondicionado/climatizador.

Las empresas transportistas que participen en el desarrollo de este viaje deberán cumplir con todas las normas que les afecten en su condición de transporte público de viajeros.

Los medios de transporte utilizados en cualquier traslado o excursión que se realice deberán cumplir con las normas que le resulten de aplicación en su condición de transportista de viajeros o personas ya sea por aire, mar o carretera etc.

#### **10.- COLABORACIÓN Y PUBLICIDAD.**

La empresa seleccionada se compromete a prestar la máxima colaboración al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza, tanto facilitando cuanta información adicional le sea requerida, como en otros aspectos que se consideren necesarios.

La campaña publicitaria para la difusión del Programa será realizada directamente por el Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza. En el supuesto de que se considere necesario algún tipo de publicidad complementaria, se solicitará a la empresa adjudicataria por el Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza, a través de su Diputado Delegado.

En todo caso, cualquiera que sea el medio y contenido publicitario, se hará referencia a que se trata de un programa del Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza.

#### **11.- CONTROL Y SUPERVISION DEL PROGRAMA.**

La empresa seleccionada se compromete a facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y control que corresponden al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza, facilitando en el plazo máximo de un mes desde la finalización de cada turno los informes y encuestas de valoración sobre el viaje.



Desde el Servicio de Bienestar Social y Desarrollo, a criterio de sus responsables y una vez adjudicado el viaje, se podrán realizar viajes de carácter técnico para la comprobación “in situ” de las condiciones recogidas en la oferta. Así mismo, se podrán ejercer funciones de control en cada turno por personal técnico del Servicio de Bienestar Social y Desarrollo. Los gastos derivados de los viajes de comprobación y control correrán a cargo de la agencia adjudicataria.

La Agencia adjudicataria deberá informar inmediatamente a Diputación Provincial de Zaragoza de aquellas incidencias que se produzcan en el desarrollo del viaje y que estén cubiertas por la póliza de seguro.

La Diputación Provincial de Zaragoza podrá solicitar a la empresa adjudicataria, cuando lo estime necesario, apoyo y colaboración en el desarrollo y ejecución del programa.

## **12.- PROTECCIÓN DE DATOS DEL USUARIO.**

Los datos facilitados por las personas solicitantes a la Diputación Provincial de Zaragoza y a la Agencia para la gestión de los viajes de Turismo Social se harán exclusivamente para efectuar un correcto seguimiento de la ocupación de las plazas, de acuerdo con las instrucciones remitidas a tal efecto. Si el uso de los datos de los usuarios no se hiciera con esa finalidad, se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/1999).

Documento firmado electrónicamente