



DIPUTACION DE ZARAGOZA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA MAYORES, DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZARAGOZA AÑO 2018, DESTINO PAÍS VASCO

1. OBJETO.

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio “Programa de Turismo Social, Diputación Provincial de Zaragoza 2018”, con destino a PAIS VASCO 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).

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

a) Beneficiarios

Mayores de 60 años, y menores de 60 años que acrediten su condición de pensionistas (se excluye pensionistas por orfandad), y cónyuges de éstos o personas con análoga relación de convivencia, empadronados en la provincia de Zaragoza incluida la capital. Gozarán de prioridad los empadronados en los pueblos de la provincia; las vacantes resultantes se cubrirán con los solicitantes empadronados en Zaragoza capital.

Los beneficiarios incluidos en el párrafo anterior que presenten una minusvalía superior al 33%, deberán acreditarla y Diputación de Zaragoza dará traslado a la Agencia, debiendo ésta emitir informe sobre la existencia o no, en cada caso, de imposibilidad o dificultad de realizar el viaje por parte de los referidos beneficiarios. El citado informe se remitirá por esa agencia al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza.

b) Periodo de Ejecución y Turnos

El programa de Turismo Social para mayores, Diputación Provincial de Zaragoza, se desarrollará entre los meses de abril (a partir de la segunda quincena), mayo y junio de 2018, pudiendo iniciarse en cualquiera de ellos. No se admitirán finalizaciones de turnos en el mes de julio.

El **total de plazas ofertadas** será de 1200 y no serán tenidas en cuenta las ofertas con un número inferior o superior a éste. El **total de turnos** ofertados será de 12, y en cada uno se ofertarán 100 plazas. Se podrán desarrollar de forma consecutiva, simultánea y/o alternativa.

Los turnos se celebrarán en las fechas indicadas en la propuesta de la empresa y serán los comprendidos entre los meses de abril (segunda quincena), mayo y junio. Si



DIPUTACION DE ZARAGOZA

por algún motivo, debidamente justificado, no puede salir el turno en la fecha indicada y sí en fecha posterior, este cambio deberá ser comunicado y aceptado por la Diputación Provincial de Zaragoza, no afectando al número total de participantes.

Cada uno de los turnos tendrá una duración de 6 días (5 noches).

Los servicios correspondientes a los turnos comprenderán el traslado desde la ciudad de Zaragoza hasta el punto de destino, los traslados en todo el circuito y alojamiento en pensión completa con agua y vino (el vino podrá ser sustituido por refresco o cerveza a preferencia del viajero) en las comidas y cenas. Los servicios y régimen alimenticio serán iguales en todos los turnos.

El periodo de realización que contemplará la oferta será el comprendido entre los meses indicados de abril (a partir de la segunda quincena), mayo y junio. Si por circunstancias del procedimiento de contratación se dificulta o no garantiza la viabilidad en su correcto desarrollo en esos meses, el programa se ofertará para su realización en los meses de septiembre y octubre. No obstante, en previsión de este hecho, la oferta incluirá únicamente lo relativo a estimación de fechas y turnos (12) en los meses de septiembre y octubre sin acompañar en este caso documento de prereserva de hoteles exigido para el desarrollo en los meses de abril a junio conforme a lo regulado en el apartado 3.1 de este pliego, sin alterar las demás condiciones de su oferta para la realización en los meses de abril a junio.

c) Programa mínimo

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

- ✓ Duración del viaje: 6 días (5 noches). Los almuerzos de ida y regreso se incluirán dentro del circuito, formarán parte del mismo.
- ✓ Traslados: Los desplazamientos, tanto en el trayecto de ida y vuelta como en todo el circuito se realizarán en autobús. La salida y llegada será en estación Delicias de Zaragoza.
- ✓ Alojamiento: Será en régimen de pensión completa. Los hoteles que se propongan serán como mínimo de categoría de tres estrellas, en la ciudad de San Sebastián (3 noches) y ciudad de Bilbao (2 noches), y estarán ubicados en el casco urbano de esas ciudades.
- ✓ Excursiones/visitas incluidas en el precio inicial:
 - o Visita de las tres ciudades, Bilbao, San Sebastián y Vitoria, con guía local, además de la/s guía/s acompañante del circuito.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

- o Serán obligatorias las visitas con entrada, si ésta es necesaria para su visita, en:
 - Durante el alojamiento en la ciudad de San Sebastián se realizará dentro del programa la visita de esa ciudad a: Bahía de la Concha, Ayuntamiento, Palacio de Miramar, casco antiguo con plaza Constitución, Peine del Viento, museo de San Telmo, subida al monte Igueldo, Catedral del Buen Pastor.
 - Las poblaciones a visitar dentro del circuito con parada y panorámica serán: Hondarribia, y País Vasco Francés localidades de San Juan de Luz y Biarritz.
 - De la misma manera, con parada y panorámica, se visitará la población de Zarautz.
 - Parada en Zumaia para visitar la playa de Itzurun y sus flysch. El tiempo de parada permitirá el acceso a la ermita de San Telmo para aquellos viajeros de deseen libremente visitar esa ermita.
 - La ruta de San Sebastián a Bilbao se realizará por la costa, con paradas panorámicas en puntos de interés y a criterio de la agencia, que se detallarán en la oferta, mínimo 2 paradas además de las obligadas.
 - Visita al Árbol y Casa de Juntas con entrada, y Parque de los pueblos de Europa, en Guernika.
 - Durante el alojamiento en la ciudad de Bilbao se realizarán las siguientes visitas: Gran Vía, Basílica de Begoña, entorno del museo Guggenheim sin entrada, ría, Casco viejo-siete calles.
 - La visita a la ciudad de Vitoria incluirá: La Almendra Vitoriana (barrio histórico-monumental), Catedral Nueva, plaza de la Virgen Blanca, Plaza Nueva.
 - Almuerzo en sidrería tradicional dentro de la provincia guipuzcoana.

d) Criterios de adjudicación

Serán los establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.- ALOJAMIENTOS Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS.

3.1. Alojamientos

El alojamiento en las dos ciudades, Bilbao y San Sebastián, tendrá reconocida oficialmente como mínimo la categoría de hoteles de tres estrellas y estará ubicado en el casco urbano, centro ciudad donde confluye el uso residencial, comercial y terciario. El acceso del hotel al centro de la ciudad, tomando como referencia el Ayuntamiento, contará con red de transporte urbano y deberá detallar en la oferta las líneas de conexión; si se hace andando, considerando la especificidad del colectivo que participa del programa, las travesías o vías públicas en todo su trayecto no revestirán dificultades o peligros para su integridad física. La distancia del hotel al centro (referencia Ayuntamiento) será igual o inferior a 3,5 km. No se incluirán hoteles ubicados en polígonos o fuera del casco urbano.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

Si la capacidad o disponibilidad del hotel en cualquiera de las dos ciudades no permitiera el alojamiento del total de participantes de cada turno, se podrán alojar, y así se deberá recoger y detallar en la oferta, en hasta un máximo de 4 hoteles por turno en cada una de las dos ciudades, y deberán ser de la misma categoría para todos los turnos.

El número máximo de hoteles que podrá recoger la oferta en los doce turnos será de 5, esto quiere decir que para un turno el máximo de hoteles donde se alojarán es 4 detallados en la oferta, y para otro turno pueden ser esos 4 mismos hoteles admitiendo una variación en uno de ellos (3 serán iguales y 1 diferente) que igualmente se detallará en la oferta; serán de la misma categoría para todos los turnos y en cada una de las dos ciudades.

El alojamiento será el ofertado. Si por algún motivo debidamente justificado y fundamentado, debiera cambiarse el hotel en alguno de los turnos, la agencia adjudicataria notificará puntualmente el hecho al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo motivando el cambio, y éste deberá ser aceptado por la Diputación Provincial de Zaragoza. El nuevo alojamiento será de igual categoría y condiciones o de categoría superior.

El alojamiento turístico deberá disponer de los siguientes servicios mínimos:

- Habitaciones dobles, Individuales y triples, con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, calefacción, aire acondicionado y teléfono.
- Comedor con capacidad para poder realizar los servicios en un turno.
- El hotel deberá tener ascensor a todas las plantas.
- Comunicación con el centro de la ciudad, especificando líneas de conexión del transporte público.

En la oferta se deberá especificar el nombre del establecimiento hotelero, categoría, dirección, el año de apertura o remodelación y servicios con los que cuenta. Se adjuntará folleto informativo o documento gráfico que lo sustituya, lo más reciente posible y plano de ubicación.

A la oferta se acompañará documento de prereserva facilitado por los hoteles para garantizar que las plazas ofertadas están a disposición del programa, y se ajustarán a los turnos ofertados en cada uno de los lugares de alojamiento. 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 fijados en este pliego:



DIPUTACION DE ZARAGOZA

- a) Precio máximo de la estancia individual en habitación doble: 700,00 euros IVA incluido.
- b) Precio máximo por plaza en habitación individual: 800,00 euros IVA incluido. El precio que oferten las empresas para la habitación individual deberá ser superior como mínimo en 60 euros sobre el ofertado para la estancia individual en habitación doble.
- c) Precio máximo para la tercera persona en habitación triple: 660,00 euros IVA incluido. El precio que oferten las empresas para la tercera persona en habitación triple deberá ser inferior como mínimo en 40 euros sobre el precio ofertado para la estancia individual en habitación doble.

Los menús serán siempre servidos en restaurante. No se admitirán servicios de “picnic” o catering en ningún caso, ni en ruta ni durante el desarrollo del circuito.

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 las comidas y cenas incluirá pan, agua y vino o cerveza o refresco. La oferta incluirá la opción de menús especiales para personas que por sus condiciones de salud así lo requieran (celíacos, alérgicos...).

4.- DESPLAZAMIENTO DE LOS USUARIOS.

La empresa presentará un plan de viaje conforme a las horas previstas de salida y de regreso diario: itinerario, contenido del programa, excursiones y visitas, paradas a efectuar, lugar previsto de las paradas, hora estimativa de llegada, etc.

Los desplazamientos, tanto en el trayecto de ida y vuelta como en todo el circuito, se realizarán en autobús. La salida y llegada será en estación Delicias de Zaragoza. Cada participante en el programa deberá acudir por su cuenta a esa estación como punto de salida y llegada del circuito.

La salida y la llegada se realizará según el horario indicado en la oferta, excepto casos de fuerza mayor (cierre de la estación, condiciones meteorológicas que lo aconsejen, u otras).

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

Los almuerzos de ida y de vuelta se realizarán dentro del circuito.

Desde el inicio hasta el final del viaje y en todo momento del circuito, los participantes en cada turno estarán asistidos por al menos un guía/acompañante en cada autobús con conocimiento de los lugares a visitar; informará a los viajeros del contenido del programa y de los lugares que se visiten aún cuando haya guía local, y representará a la empresa seleccionada responsabilizándose de cuantas contingencias se produzcan.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

En caso de extravío de algún participante del programa, la empresa deberá articular los medios para evitar que éste quede desatendido, sin perjuicio de que los costes que ocasione sean por cuenta del viajero, en caso de culpa o negligencia imputables a éste, por ejemplo, en el caso de llegar tarde a un transporte público con salida prefijada.

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.- EXCURSIONES y /o VISITAS NO INCLUIDAS EN EL PROGRAMA MÍNIMO.

No se podrán ofertar otras excursiones o visitas, con o sin coste adicional, que las recogidas en el programa mínimo salvo las que a continuación se detallan como mejora del programa, que irán sin coste, se realizarán y serán las mismas en todos y cada uno de los turnos:

- . Centro de Interpretación Algorri en Zumaia
- . Basílica y Casa Torre de San Ignacio de Loyola
- . Entrada al museo de Guggenheim

Las ofertas que presenten otras excursiones, no se valorarán y no se incluirán en el circuito.

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 y deberá acreditarla una vez resulte adjudicataria antes de la firma del contrato. Esta póliza deberá especificar los riesgos cubiertos y sumas aseguradas por personas y por cada riesgo cubierto, entre otros los siguientes tanto en España como en Europa:

- . asistencia sanitaria por enfermedad o accidente con un mínimo de 1.000,00 euros en España y 4.000,00 euros en Europa.
- . repatriación o transporte sanitario de heridos, enfermos o fallecimiento
- . desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización del asegurado
- . regreso anticipado del asegurado por enfermedad grave o fallecimiento de un familiar
- . Otros (búsqueda, localización, envío de equipajes extraviados, indemnización por robo y daños materiales de equipaje con un mínimo de 150 euros en España y 300 en Europa sin perjuicio de lo que establezca la normativa vigente, etc....)

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 esta póliza de seguros será por cuenta de la empresa adjudicataria.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

Los viajeros serán informados de esta póliza y serán concededores de las contingencias cubiertas por la misma. En el caso de que sea necesaria su utilización, la guía acompañante hará entrega de una copia al viajero afectado.

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 para todos los turnos 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, o en las mejoras ofertadas.
- En el caso de renuncias o pagos realizados con anterioridad o sin tener confirmada la plaza, el plazo para la devolución será de un máximo de 30 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 normativa complementaria.
- Cualquier gasto producido por alteración o modificación del programa será asumido por la empresa adjudicataria.
- Diputación de Zaragoza no se hará cargo del importe de las plazas no ocupadas.

8.- OFERTAS.

Las empresas presentarán una única oferta. Esta 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 y, en su caso, las mejoras ofertadas.

9.- TRANSPORTE.

Los autobuses utilizados en el trayecto de ida y regreso, y durante todo el desarrollo del circuito deberán tener una **antigüedad de cuatro años o inferior** y contar con aire acondicionado/climatizador.

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



DIPUTACION DE ZARAGOZA

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 del Área de Ciudadanía de Diputación Provincial de Zaragoza, facilitando cuanta información adicional le sea requerida.

La campaña publicitaria para la difusión del Programa se realizará directamente por el Área de Ciudadanía, Servicio de Bienestar Social y Desarrollo, de la Diputación Provincial de Zaragoza. Si se considerase necesario algún tipo de publicidad complementaria, se solicitará por el precitado servicio de la Diputación Provincial de Zaragoza, a través de su Diputado Delegado, la colaboración a la empresa adjudicataria del programa.

En todo caso, cualesquiera que sean los medios y contenido publicitario, se hará referencia a que se trata de un programa del Servicio de Bienestar Social y Desarrollo, Área de Ciudadanía de la Diputación Provincial de Zaragoza.

11.- CONTROL Y SUPERVISION DEL PROGRAMA.

El Servicio de Bienestar Social y Desarrollo de la Diputación Provincial de Zaragoza tiene la facultad de control e inspección del desarrollo del programa. La empresa adjudicataria prestará la máxima colaboración en el ejercicio de esta facultad, y los gastos que del hecho se deriven correrán a cargo de dicha empresa.

La empresa seleccionada informará puntualmente al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo del desarrollo del viaje y de cuantas incidencias se produzcan, y, específicamente, de los casos que deriven a la utilización del Seguro de Viaje, su aplicación y seguimiento.

A la finalización de cada uno de los turnos, y en el plazo máximo de 10, le empresa adjudicataria remitirá al Servicio de Bienestar Social y Desarrollo los informes y encuestas de valoración del viaje.

12.- PROTECCIÓN DE DATOS DEL USUARIO.

Los datos facilitados por los solicitantes del programa a 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



DIPUTACION DE ZARAGOZA

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