

MEMORIA 2014

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ASAMBLEA GENERAL	7
2.1. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2014.....	7
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN	22
3.1. JUNTA DIRECTIVA 2014.....	22
3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2014.....	23
4. ASESORÍAS	24
4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL	24
4.1.1 Modificación Contrato Viaje combinado y Condiciones Generales	24
4.1.2 Modificación Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña.....	24
4.1.3 Modificación Ley General de defensa de Consumidores y Usuarios	25
4.1.4 ECTAA: Participación en el Comité Legal.....	25
4.1.5 ECTAA: Participación en las reuniones Bianuales	25
4.1.6 Revisión Directiva Europea de Viajes Combinados 90/314	26
4.1.7 Revisión de la normativa europea relativa a los derechos de los pasajeros aéreos.....	27
4.1.8 Revisión de la Directiva de Mediación de seguros	28
4.1.9 Asesoramiento en materia de derecho de los pasajeros aéreos	28
4.1.10 Gestión de ADM's	29
4.1.11 Sistema alternativo de avales a IATA.	29
4.1.12 Asesoramiento sobre las garantías financieras IATA.....	29
4.1.13 Seminarios formación IATA.....	29
4.1.14 Revisión TAC.....	29
4.1.15 Intrusismo 2014.....	30
4.2. ASESORIA FISCAL.....	30
4.2.1 Nueva normativa IVA agencias de viajes	31
4.2.2 Consulta vinculante sector MICE	32
4.3. ASESORIA LABORAL.....	32
5. AREA CORPORATE / VACACIONAL	35
5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS	35
5.1.1 Revisión nuevo contrato Iberia y British Airways	35

5.1.2 Reuniones Vueling 2014.....	35
5.1.3 Reunión TAP	36
5.1.4 Huelgas	36
5.2. IATA.....	36
5.2.1 APJC – Modificación criterios financieros locales y frecuencia de pago	36
5.2.2 Nuevos criterios financieros aplicables 1 de mayo de 2014	37
5.2.3 New Gen ISS	37
5.3. REUNIONES CONJUNTAS DEL ÁREA DE VACACIONAL Y CORPORATIVO.....	37
5.4. ÁREA CORPORATE.....	38
5.4.1 Concurso centralizado Ministerios	38
5.4.2 Reuniones Área Corporativo.....	38
5.5. ÁREA VACACIONAL	39
5.5.1 Reuniones Área Vacacional	39
6. ÁREA TOUR OPERADOR.....	40
6.1. REUNIONES DEL ÁREA TOUR OPERADOR	40
6.1.1 Reunión del 11 de marzo de 20104	40
6.1.2 Reunión del 13 de mayo de 2014	40
6.1.3 Reunión del 8 de julio de 2014.....	41
6.1.4 Reunión del 18 de septiembre de 2014	41
6.2. WORK-SHOPS ACAVe 2014	41
6.3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	42
7. ÁREA RECEPTIVA	44
7.1. MOVILIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BARCELONA	44
7.1.1 Remodelación Plaza Ramon Berenguer.....	44
7.1.2 Plan de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Barcelona.....	45
7.2. MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE TRANSPORTE DE CATALUÑA.....	46
7.3. PLATAFORMA TURISTRIP EN EL PORTAL www.catalunya.com	47
7.4. PARTICIPACIÓN DE ACAVe EN LA WTM.....	47
7.5. GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE VISADOS	48
7.6. REUNIONES DE LA ASOCIACIÓN CON LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA.....	48

7.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA	48
8. AREA MARKETING /NUEVAS TECNOLOGIAS	50
8.1. COMUNICACIÓN 2.0.....	50
8.2. HIGHLIGHT 2014	50
8.3. WEB ACAVe acave.travel.....	51
8.4. NOCHE DEL SOCIO	51
9. XIV FORO ACAVe.....	53
10. VIAJES ACAVe	55
10.1. NEPAL.....	55
10.2. MUNICH.....	55
10.3. JUNTA DIRECTIVA CÁDIZ	56
10.4. FAM TRIP CARDONA	56
11. FORMACIÓN.....	58
11.1. PLAN FORMACION CONTINUA 2014	58
11.2. FORMACIONES 2014.....	59
12. MEMORIA ECONÓMICA	60
12.1. CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2014 ANTES DE IMPUESTOS	60
12.2. BALANCE ANTES DE IMPUESTOS 2014.....	61
12.3. PRESUPUESTO 2015	62
12.4. PRESUPUESTO 2014 – CIERRE 2014 ANTES DE IMPUESTOS	64
13. CIRCULARES	65
14. INFORME COMUNICACIÓN	77
14.1. INTRODUCCIÓN	77
14.2. NOTAS DE PRENSA.....	77
14.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA.....	79
14.4. ATENCIÓN Y PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	79

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Me es grato presentar la Memoria Económica y de Actividades de la Asociación correspondiente al ejercicio 2014.

Un año después de la integración podemos decir que la misma ha sido muy positiva en todos sus aspectos, tanto por su rapidez, como por el espíritu de convivencia y cooperación que ha reinado entre todos los asociados.

A día de hoy contamos con una Asociación fuerte e integradora que actúa con una unidad de criterio y con una amplia representación en todos los ámbitos, lo que nos da más fuerza como lobby empresarial.

Sin lugar a dudas las agencias asociadas se han visto fortalecidas por esta integración, ya que cuentan con una mayor amplitud de servicios y con una única y exclusiva representación, tanto a nivel institucional como ante los proveedores.

Creo firmemente que nuestra integración debe de ser un ejemplo a seguir, ya que la razón de ser de las Asociaciones es prestar servicios a sus asociados en defensa de sus intereses y todo ello se consigue, en gran medida, teniendo una base fuerte y unos recursos propios que los permitan sostener.

Para ACAVe esta ha sido un año muy intenso, con nuevas actividades e iniciativas. En este aspecto destacar la puesta en marcha del Highlithgs ACAVe, la celebración de la primera Nit del Soci, la puesta en marcha de las redes sociales de ACAVe, el stand conjunto en la WTM o las sesiones de formación en destinos turísticos.

Asimismo hemos continuado con actividades que son ya todo un referente para todo el sector turístico como son el Foro ACAVe, los Workshops y nuestros viajes para conocer y profundizar en destinos, este año, Nepal y Munich-Salzburgo.

Igualmente destacar la importante actividad llevada a cabo como lobby defendiendo los intereses de las agencias de viajes, frente a IATA, frente a las compañías aéreas y otros proveedores, así como frente a las Administraciones. Dentro de esta actividad de lobby cabe destacar el importante logro conseguido con la modificación de la Ley del IVA, gracias a la unidad del sector y a la creación del Grupo de Trabajo del IVA, en el cual ACAVe ha participado activamente y conjuntamente con CEAV. Desde un punto de vista europeo también podemos destacar importantes logros como es la exclusión de las agencias de viajes en la Directiva de mediación de seguros.

Desde un punto de vista económico parece que está empezando a verse la salida del túnel para iniciar la recuperación. Durante este año hemos comprobado como ciertas tendencias están empezando a cambiar, pero queda mucho trabajo por realizar. La experiencia vivida en estos últimos años nos tiene que servir de ejemplo para entender que "NO TODO VALE" y que

1. INTRODUCCIÓN

deberíamos aplicar unos criterios de rentabilidad en nuestras empresas para poder desarrollar nuestro negocio con total fiabilidad y estabilidad.

Las crisis hay que aprender a vivirlas como una gran oportunidad y no nos queda otro remedio, las crisis bien gestionadas aportan nuevas ideas de renovación, de progreso y provocan nuevas estrategias creativas, generan valores y desarrollan nuevas capacidades de transformación e incentivan desafíos a través de nuevos proyectos.

Como sector, podemos decir que el 2014 lo hemos cerrado con un incremento aproximado del 7%, es una buena noticia y nos llena de satisfacción, pero esperamos que este 2015 podamos consolidar esta recuperación.

Desde ACAVe continuaremos trabajando y esforzándonos para ofrecer servicios del máximo interés para nuestros asociados y afrontar con éxito todos los nuevos retos.

Un cordial saludo,

Martín Sarrate

Presidente

2. ASAMBLEA GENERAL

2. ASAMBLEA GENERAL

2.1. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2014

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 13 de Noviembre de 2013.
2. Memoria de actividades ejercicio 2013.
3. Cierre del ejercicio 2013, aprobación, si procede, de la Cuenta de Explotación y Balance 2013.
4. Aprobación Presupuesto para el ejercicio 2014.
5. Modificación de los Estatutos.
6. Modificación Marca y denominación social.
7. Elecciones a cargo de Presidente.
8. Plan de actuaciones 2014.
9. Turno abierto de preguntas.

En Barcelona, siendo las 16:30 horas del día 29 de enero de 2014, se reúne en segunda convocatoria la Asamblea General Ordinaria de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes en el Hotel Alexandra – Salón Forum A, situado en la Calle Mallorca 251, de Barcelona.

Preside la Asamblea el Sr. Martín Sarrate Laplana, Presidente de ACAV, con D.N.I. 36.952.215-R y con domicilio profesional en L'Hospitalet de Llobregat, Calle Pablo Iglesias 84 y actúa como Secretario de la Asamblea la Sra. Catiana Tur Riera, con D.N.I. 41.455.710-D y con domicilio profesional en Barcelona, Avenida Príncipe de Asturias 54, 5ª planta.

Componen la Asamblea General Ordinaria los 423 miembros de la Asociación, a los cuales se les ha remitido la debida convocatoria, asistiendo a la Asamblea los representantes de las 48 agencias de viajes que a continuación se relacionan:

Sra. Jaume Deià	ANUBIS, S.A.
Sr. Guillermo Fuster	ATLANTA VIAJES
Sr. Joan Callís	BARCELONA GUIDE BUREAU
Sra. Julia Franch	BESTOURS VIATGES, S.A.
Sr. Josep Maria Martín	BLANDA, S.A.
Sr. Rafael García-Planas	BONTUR, S.L.
Sra. Ana Bru	BRU&BRU EXCLUSIVE TRAVEL DESIGNER, S.L.
Sr. Martín Sarrate	CENTRAL DE VIAJES, S.A.
Sr. César Herrero	CATAI TOURS, S.A.
Sr. Eduard Kirchner	CICLOTURISME I MEDI AMBIENT, S.L.
Sr. Rafael Serra	CLUB CLAN 2000, S.L. (VIAJES SINGLES) TEMPS D'OCI, S.L.
Sr. Manuel Sebastián	CORPORACIÓN TRAVEL PARTNERS, S.A.

2. ASAMBLEA GENERAL

Sra. Maria Àngels Taulé	EXPEDICIONES CULTURALES MUNDO ANTIGUO S.L.
Sr. Jordi Ferrer	VIAJES FERRER & SARET, S.A.
Sr. Jaume Ventura	GIRAMON VIATGES, S.A.
Sra. Sandra Angulo	GOES TRAVEL CONSULTANTS
Sr. José María Marco	I.T.B., S.A.
Sra. Rosa M^a Jubert	KONCITI VIAJES, S.A.
Sr. Josep Botella	LLOBREGAT ASSESSORS TURÍSTICS, S.L.U.
Sra. Silvia Martino	MAGNIFIC MOTIVATION
Sra. Cristina Paz	MARESME VIATGES, S.L.U.
Sr. Pere Masanés	MASANÉS, S.A.
Sr. Óscar Gutiérrez	MEDITERRANEAN SHIPPING CRUISES (MSC)
Sra. María Noeli Mosquera	MARÍA NOELIA MOSQUERA ARTERO (PEDRATOUR)
Sr. Jordi Caralt	NICA TOURS, S.A.
Sr. Abel Calvet	OCOA TRAVEL CONSULTING, S.L.
Sra. Juan Mompó	POLITOURS, S.A.
Sr. Josep Figuerola	PROMOINVERSORA DEL VALLÈS, S.L.
Sra. Montse Hospital	RS DAHUER VIAJES
Sr. Xavier Andreu	SAPIENSTRAVEL, S.L. (VIEMOCIONS)
Sr. Joan Caixàs	STANDING TOURS, S.A.
Sr. Josep Sala	TARAWA TRAVEL
Sr. Jordi Soler	TERRA LUSA TOURS, S.L.
Sr. Octavi Viñes	TRANS GLOBAL, S.A.
Sr. Ricard Plans	TRANSRUTAS, S.A.
Sr. Jordi Martí	TRAVELTEC TOURIST SERVICES, S.L.
Sr. Jaume León	TU I LLEIDA VIATGES
Sr. Josep Vies	TURINTER, S.A.
Sr. Jordi Xifré	TURISME I ESPORT KM42, S.L.
Sr. José María Martínez	VIAJES ABACCO INTERNATIONAL, S.A.
Sr. Xavier Alemany	VIAJES ALEMANY, S.A.
Sr. Esteban Domingo	VIAJES ANDRÓMEDA, S.A.
Sr. Daniel Tejedor	VIAJES TEJEDOR, S.A.
Sra. Mònica Puig	VIATGES TER, S.A.
Sra. Francesca Marsà	VIAJES TUAREG, S.A.
Sra. Lourdes Espinós	XAVI FERNÁNDEZ VIATGES, S.L.
Sr. Giulio Zapulla	ZAPP TRAVEL SERVICES, S.L.

DELEGACIONES DE VOTO:

Sr. Óscar Herencia (Baraka Club de Viatges, S.L.)

Delega en el Sr. Martín Sarrate

Sr. Juan Carlos Cuenca (Travel Face, S.L.)

Delega en el Sr. Martín Sarrate

2. ASAMBLEA GENERAL

Sr. Valentí Escalera (Interspecialists, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Antoni Caballol (Armagedon Tours, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Tomeu Benassar (Logitravel, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Manuel Roldán (ECIS)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Joan Dalmau (DALSOL, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sra. Pilar Bach (Viatges Montgrí, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Jordi Viñas (Viatges Promomida, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Albert Ponsirenas (Viatges Bétulo, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Lluís Santamaria (Viatges Concord, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Manel Estrada (Viatges Internacional Gavà, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Julio de la Cruz (Grupo Transhotel)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Manel Benito (Viatges Montblau, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Emilio Ibañez (Circuitos a Fondo, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Román Lopezosa (Aethalia Viajes y Cruceros, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Javier Bellido (eDreams Business Travel, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Javier Bellido (Vacaciones eDreams, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sra. Maria Abellanet (Viatges Century, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sra. Cristina Ruedi (Viajes Suitours)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Josep M ^a Torrelles (Nextel Servicios de Reserva, S.L.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Pedro Aliguer (Viajes Aliguer, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. Josep Carrizo (Viatges Montcar, S.L.)	Delega en el Sr. Rafael Serra
Sr. Alfons Lavado (Orixà Agència de Viatges, S.A.)	Delega en el Sr. Rafael Serra
Sr. Albert Batiste (Viatges Elite, S.A.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sra. Jesusa Remuñan (Viajes Guría, S.A.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Mariona Urgeles (Worldjet Viatges)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Carles Esteve (Viatges Turó, S.A.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Albert Lluch (Mediviatges, S.A.U.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sra. Asunción Díaz (Viajes Altamira, S.L.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Sayed Gomaa (Image Tours, S.A.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Jordi Ribas (Viatges Daia, S.L.)	Delega en el Sr. Jordi Martí
Sr. Manel Cuello (Viajes Macuvi, S.A.)	Delega en el Sr. Jordi Martí
Sr. Xavier Canals (Extensions Excursions, S.L.)	Delega en la Sr. Jordi Martí
Sr. David Isern (Super Cerdanya, S.L.)	Delega en el Sr. Jaume León
Sr. Vicente Vilar (Viajes Amaia, S.A.)	Delega en el Sr. Abel Martínez
Sr. José Miguel Gimeno (MT Global)	Delega en el Sr. Jordi Ferrer
Sr. Gerard Coll (From2 Travel Agency, S.L.)	Delega en el Sr. Jaume Deia
Sr. Jaume Pujol (Anem amb tu, S.L.)	Delega en el Sr. Jaume Deia
Sr. Igor Hadnadev (Viatges Perla Tours, S.L.)	Delega en el Sr. Jaume Deia
Sr. Luis Calvo (Viajes Mistral, S.A.)	Delega en el Sr. Jaume Ventura
Sr. Luis Calvo (Over Turisme i Vacances, S.A.)	Delega en el Sr. Jaume Ventura
Sr. Luis Felipe Antoja (Avasa Viajes, S.L.)	Delega en el Sr. Xavier Alemany
Sra. Vesna Markovic (Blue 360 Grados, S.A.)	Delega en el Sr. Guillermo Fuster
Sra. Montse Bea Pierall (Viatges Sakkara, S.L.)	Delega en el Sr. Josep Botella

2. ASAMBLEA GENERAL

1.- APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DEL PASADO 13 DE NOVIEMBRE DE 2013

El Presidente inicia la sesión saludando a los asistentes. Asimismo resalta que el proceso de integración de los asociados de UCAVE y ACAV ha sido rápido y resalta que en dos meses se ha llegado a un entendimiento entre los miembros del Comité Gestor para poder presentar en la Asamblea General, para la aprobación, en su caso, por la misma, la nueva denominación social y marcas, los nuevos Estatutos y la candidatura de Presidente con su equipo de Junta Directiva y Tesorero.

Igualmente el Presidente agradece al Sr. Rafa Serra su participación crucial en todo el proceso de integración y solicita a los asistentes que le den un aplauso en muestra de su agradecimiento.

El Sr. Serra manifiesta que empieza una nueva etapa en la Asociación y agradece a todos los miembros del Comité Gestor, a la Gerente y especialmente al Presidente todo su esfuerzo y trabajo. De igual modo anuncia que no formará parte de la nueva Junta Directiva de la Asociación.

A continuación, el Presidente procede a la lectura del Acta de la Asamblea General Extraordinaria del pasado 13 de noviembre de 2013 y **los presentes proceden a su aprobación por unanimidad.**

2.- PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2013

Área emisora

La Gerente informa que el pasado 9 de Octubre de 2013 se celebró en ACAV un desayuno para los asociados con el Sr. Jordi Porcel y la Sra. Mireia Bové, en el que se procedieron a trasladar todos los incidentes de las agencias con dicha aerolínea.

Asimismo indica que se siguió asesorando a los asociados en relación con el procedimiento concursal de SPANAIR y que se informó desde la Asociación puntualmente de las huelgas de IBERIA celebradas a lo largo de 2013.

En cuanto a IATA destaca que el 2013 fue un año muy intenso, en el que se celebraron excepcionalmente cuatro APJC's para tratar la modificación de criterios financieros y frecuencias de pago promovidas por IATA. Al respecto recuerda a los presentes que tal y como se les ha informado debidamente a partir del próximo 1 de mayo de 2014 las agencias pasarán todas automáticamente a pago semanal, salvo que dispongan de aval para poder seguir manteniendo el pago mensual.

Además señala la Gerente que a partir del 1 de mayo de 2014 se permitirá a las agencias, para no exigirles aval, reportar pérdidas antes de impuestos con un límite máximo anual de 15.000 €.

Por último traslada a los presentes que se celebraron en 2013 dos reuniones del Comité Emisor: **(i)** una el 19 de marzo de 2013; y **(ii)** la otra el 17 de septiembre de 2013.

Área mayorista

La Gerente informa que en 2013 se ha seguido asesorando a las compañías de cruceros asociadas de las cuestiones legales que les afectan y destaca que se mantuvo una reunión del Grupo de Trabajo de Cruceros el pasado 21 de febrero de 2013 en la que se trataron, entre otros temas: la afectación del concurso de ORIZONIA; posibles cláusulas abusivas en las condiciones generales de contratación y cuestiones fiscales de la tasa turística.

Igualmente traslada a los presentes que en el ejercicio 2013 la Asociación celebró 3 workshops, en los que participaron un total de 41 expositores y asistieron 424 agencias de viajes.

Finalmente señala que se celebraron dos reuniones del Área Mayorista: **(i)** una el 20 de febrero de 2013; y **(ii)** otra el 5 de septiembre de 2013; en las que se trató entre otros temas, la modificación de la Directiva de Viajes Combinados, el tema de Workshops y otros temas de afectación para el sector de Tour Operadores.

2. ASAMBLEA GENERAL

Área receptiva

A continuación la Gerente informa que desde la Asociación se participó en muchas reuniones con el Ayuntamiento en relación con la nueva operativa del Park Güell. Al respecto indica que el Ayuntamiento se ha mostrado muy receptivo a las peticiones del sector y señala que únicamente falta por conseguir que se permita cancelar las entradas sin gastos hasta 24 horas y que se den gratuidades a los tour Readers. Respecto a estas peticiones informa que el Ayuntamiento indicó que por ahora no podía atender a las mismas para que cuando efectúen la valoración de la implantación de las nuevas medidas, si lo consideran pertinente, volverán a replantearse.

A lo anterior añade que se ha participado desde la Asociación en las reuniones participativas del Plan de Movilidad Urbana y del Plan de Movilidad Turística que se encuentran actualmente en fase de elaboración. En relación con dichos Planes destaca que el Ayuntamiento tiene intención de crear "supermanzanas" limitando el tránsito de autocares y también se plantea por el Ayuntamiento la posibilidad de crear aparcamientos disuasorios para autocares turísticos alejados de los centros de interés turístico. En relación con lo anterior la Gerente manifiesta que en todo momento se ha manifestado la frontal oposición de la Asociación a dichas propuestas e indica que se seguirá luchando para evitar que se materialice cualquier medida que pueda perjudicar al sector de agencias de viajes.

Asimismo resalta que se presentó al Hble. Conseller d'Empresa i Ocupació, para que a su vez diera traslado del mismo la Dirección General de Transportes, un informe jurídico solicitando la modificación de la normativa de transportes actualmente vigente en Cataluña por no adecuarse a la realidad turística, al prohibir la realización por parte de las agencias de viajes de excursiones turísticas con carácter reiterado así como de transfers vendidos plaza por plaza.

Igualmente la Gerente recuerda a los presentes que en 2012 se puso en marcha por la Asociación la Intranet de ACAV Experience e informa que la segunda fase consistente en la comercialización on-line de los paquetes turísticos finalmente se está desarrollando por la Agencia Catalana de Turismo. Al respecto traslada a los presentes, que a lo largo de 2013, la Asociación ha participado en diversas reuniones con la Agencia Catalana de Turismo para estudiar la mejor manera de lanzar al mercado dicho proyecto. Indica que a lo largo de 2014 ya se podrá empezar a colgar producto en la plataforma www.catalunya.com y será gratuita su utilización durante el primer año para las agencias que participen en la misma colgando sus paquetes turísticos.

El Presidente solicita a los presentes que colaboren colgando producto en la plataforma www.catalunya.com.

A continuación la Gerente informa que a lo largo de 2013 la Asociación participó en diversas reuniones del Grupo de Trabajo de gestión de visados para tratar las diversas problemáticas relativas a la emisión de visados en los distintos mercados emisores.

Igualmente informar que el Sr. Jordi Martí, como Vicepresidente de Receptivo participó en las diversas reuniones de Turismo de Barcelona y la Agencia Catalana de Turismo.

Por último señala que en 2013 se celebraron tres reuniones para tratar las distintas problemáticas que afectan al sector receptivo en fechas: **(i)** 26 de febrero de 2013; **(ii)** 29 de julio de 2013; y **(iii)** 18 de septiembre de 2013.

Asesoría Jurídica

La Gerente informa que durante 2013 se estuvo asesorando a todas las agencias asociadas domiciliadas en Cataluña para realizar los trámites necesarios para adaptar su garantía a lo dispuesto en el Decreto 158/2012, de 20 de noviembre, por el cual se modifica el decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes de Cataluña.

Asimismo señala que se ha impulsado el producto del GIF y destaca que alguna agencia ha obtenido la cobertura del GIF frente a sus clientes ante el cese de operaciones de ORIZONIA que se produjo el pasado febrero de 2013.

Igualmente destaca que durante el año 2013 se ampliaron los servicios prestados por la Asesoría Jurídica de la Asociación añadiéndose los siguientes:

1. Asesoramiento prejudicial en el caso de que la agencia de viajes se plantee interponer algún tipo de acción judicial contra un tercero.

El servicio es gratuito.

2. Defensa letrada en vía contenciosa administrativa para recurrir sanciones de importe máximo 6.000 euros en procedimientos previamente tramitados por la Asesoría Jurídica de la Asociación en vía administrativa y en las cuales se considere que hay posibilidad de éxito.

De igual modo informa que la Asociación participó en las diferentes reuniones del Comité Legal de ECTAA y en las reuniones bianuales celebradas el pasado 2013. Destaca que en dichas reuniones, entre otros temas, se ha tratado la

2. ASAMBLEA GENERAL

revisión de la Directiva de Viajes Combinados 90/314, así como la revisión del Reglamento 261/2004 de derechos de los pasajeros aéreos.

En relación con la modificación de la Directiva de Viaje Combinado destaca que se quiere modificar la definición de viaje combinado para englobar los paquetes dinámicos y que se delimita mucho el papel del organizador y vendedor del viaje combinado.

Asimismo en cuanto a la modificación del Reglamento 261/2004 traslada a los presentes que cabe destacar que en la propuesta de nuevo Reglamento se contienen los siguientes cambios: **(i)** la limitación del deber de asistencia de las aerolíneas en casos de fuerza mayor, a 100 euros por día y pasajero y debiendo en tales casos prestar asistencia por un máximo de 3 días; y **(ii)** la equiparación del retraso superior a 3 horas a la cancelación a efectos de compensación económica.

De igual modo destaca el asesoramiento prestado desde la Asociación en materia de derecho de los pasajeros aéreos, en disputas de de ADM's, así como sobre las garantías financieras IATA.

Igualmente señala que se impartieron seminarios de formación IATA en Barcelona y Bilbao que fueron un éxito.

Además informa que se en 2013 se tuvo que recurrir varias veces al TAC, Tribunal de Arbitraje de IATA, que en algunos casos ha dado parcialmente la razón a las agencias (como los casos en los que IATA solicitaba avales a agencias por prohibir la recapitalización en las cuentas de 2011).

A lo anterior añade que se prestó desde la Asociación el pertinente asesoramiento ante el cese de operaciones y concurso del grupo Orizonia y señala que se interpusieron en 2013 17 denuncias por intrusismo profesional.

Por último indica que un año más se contó con el asesoramiento en material laboral del Sr. David Serra de SERRA LABORAL CONSULTING, destacando que en 2013 se publicó el nuevo Convenio de Agencias de Viajes, así como con el asesoramiento en materia fiscal por parte de BARTOLÍ ASOCIADOS. En cuanto a la asesoría fiscal destaca que en 2013 se dictó una Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas condenando a España a reformar la normativa sobre el IVA por contravenir lo dispuesto en la Directiva comunitaria. Al respecto indica que desde la Asociación se participa en un Grupo de Trabajo en el que se está elaborando una propuesta conjunta del sector de agencias de viajes para presentar ante la Dirección General de Tributos y señala que la reforma del IVA afectará especialmente al sector Corporate.

Actividades

La Gerente informa que el pasado 2 de octubre de 2013 se celebró el XIII Foro de ACAV, "*Mirando hacia el futuro*" en el Liceo de Barcelona, destacando que recibió unas valoraciones muy positivas de los asistentes.

Por último señala que en 2013 se realizó el viaje de larga duración al Canadá Oeste y el de corta duración a los Castillos de Loire, así como destaca que se celebraron cuatro famtrips con la Diputación de Barcelona: **(i)** uno al Berguedà y Osona; **(ii)** otro de "*maridatge casteller*"; **(iii)** otro en Cataluña en miniatura y **(iv)** finalmente, uno en el Vallés Oriental.

3.- ESTADO DE CUENTAS DEL EJERCICIO 2013

El Presidente presenta la cuenta de resultados de la Asociación (antes de impuestos) del ejercicio 2013:

2. ASAMBLEA GENERAL

GASTOS	
Consumibles escritorios	5.393,56
Correos y mensajeros	1.511,22
Gastos diversos asociación	2.841,64
Gastos comunidad despacho	7.930,06
IBI despacho	2.560,58
Hipoteca Intereses	12.906,11
Rentig Fotocopiadora	1.800,00
Mantenimiento y reparaciones	4.727,25
Servicios profesionales	36.408,76
Viajes, reuniones y congresos	30.223,00
Seguros	2.923,78
Gastos financieros	1.692,63
Agua y luz	4.681,15
Teléfono	7.464,61
Foment del Treball Nacional	1.949,08
Consell de Gremis/ OMT	6.702,08
ECTAA	25.125,00
CEAV	17.050,00
Publicidad y propaganda	2.646,95
Gastos de personal	257.318,57
Incentivos personal	15.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	5.364,50
Impagados	10.719,50
Limpieza oficina	4.922,28
Impuestos y Tasas	468,93
Amortizaciones	16.162,44
TOTAL GASTOS	486.493,68
Cuotas asociación	350.440,75
Cuotas Inscripción	32.693,00
Cuotas WEB de ACAV	2.614,35
Ingresos financieros	1.993,25
CEAV	12.640,00
Beneficios actividades ACAV	107.985,90
TOTAL INGRESOS	508.367,25
RESULTADO	21.873,57

El Presidente informa que el 2013 se cerró el ejercicio con unos beneficios antes de impuestos de 21.873,57 euros, destacando que han sido muy superiores a los presupuestados por importe de 5.188 euros.

Igualmente destaca que en 2013 la partida de gastos ascendió a 486.493,68 euros, habiendo sido los gastos inferiores en un 0,26% a los presupuestados. De la partida de gastos destaca que la de impagados ha sido muy superior a la presupuesta, dado que se presupuestó en 3.000 euros y ascendió finalmente a 10.719,50 euros.

En cuanto a ingresos el Presidente señala que los ingresos de gestión han sido superiores a los previstos.

A continuación presenta el balance de situación a 31 de diciembre de la Asociación (antes de impuestos):

2. ASAMBLEA GENERAL

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO NO CORRIENTE	717.441,42	PATRIMONIO NETO	596.290,01
<i>Inmovilizado Intangible</i>	<i>67.524,30</i>		
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Intangible</i>	<i>-397,65</i>	<i>Fondo Social</i>	<i>263.815,65</i>
<i>Inmovilizado Material</i>	<i>704.929,81</i>	<i>Remanente</i>	<i>310.600,79</i>
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Material</i>	<i>-54.871,17</i>	<i>Resultado del ejercicio</i>	<i>21.873,57</i>
<i>Derechos deducibles ptes. aplicación</i>	<i>256,13</i>		
		PASIVO NO CORRIENTE	266.815,01
		<i>Deudas a L/P</i>	<i>266.815,01</i>
ACTIVO CORRIENTE	189.939,01	PASIVO CORRIENTE	47.932,41
<i>Clientes</i>	<i>48.243,78</i>	<i>Deudas a C/P</i>	<i>20.614,04</i>
<i>H.P deudora</i>	<i>18.689,18</i>	<i>Proveedores</i>	<i>10.007,01</i>
<i>Inversiones a c/p</i>	<i>454,20</i>	<i>H.P acreedora</i>	<i>11.722,05</i>
<i>Gastos anticipados</i>	<i>6.320,00</i>	<i>Org. Seg. Social acreedora</i>	<i>5.589,31</i>
<i>Tesorería Caixa Catalunya</i>	<i>85.393,67</i>		
<i>Tesorería Caja</i>	<i>2.061,11</i>		
<i>Tesorería Banc de Sabadell</i>	<i>11.444,76</i>		
<i>Tesorería Banco Santander</i>	<i>20.989,31</i>		
	<u>911.037,43</u>		<u>911.037,43</u>

En relación con el balance de situación el Presidente destaca que la Asociación está muy saneada.

Se aprueba por unanimidad la cuenta de explotación de la Asociación (antes de impuestos) de 2013 y el balance de situación de la Asociación (antes de impuestos) a 31 de diciembre de 2013

Por último el Presidente propone que sería bueno, a efectos de transparencia, pedir a dos asociados que revisen detalladamente las cuentas y las firmen en defensa de los intereses del sector y propone a tal efecto al Sr. Abel Calvet y el Sr. Daniel Tejedor. **Se aprueba la propuesta por unanimidad.**

2. ASAMBLEA GENERAL

4.- PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO 2014

A continuación el Presidente presenta el presupuesto de la Asociación para el ejercicio 2014:

GASTOS	
Consumibles escritorios y correos	4.200
Mensajeros	2.500
Gastos diversos asociación	4.000
Gstos. Comunidad	7.360
IBI Despacho	2.600
Hipoteca Intereses	11.165
Renting	1.800
Mantenimiento y reparaciones	6.000
Servicios profesionales	52.200
Viajes, reuniones	35.000
Seguros	2.940
Gastos financieros	1.500
Agua y luz	5.000
Teléfono y fax	10.000
Foment del Treball Nacional	1.960
Consell de Gremis/ OMT	4.310
ECTAA	26.575
CEAV	22.950
Imagen corporativa y publicidad	12.000
Gastos de personal	280.827
Incentivos Personal	17.000
Servicios profesionales extraordinarios	6.000
Impagados	5.000
Limpieza oficina	4.968
Gastos Formación	7.000
Impuestos y Tasas	1.000
Amortizaciones	23.000
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>558.855</u>
INGRESOS	
Cuotas asociados	430.000
Cuotas adheridos	12.000
Cuotas Inscripción	24.000
Ingresos financieros	1.000
CEAV	13.288
Beneficios actividades ACAV	121.500
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>601.788</u>
RESULTADO	42.933

2. ASAMBLEA GENERAL

El Presidente informa a los presentes que se ha previsto en los presupuestos para el ejercicio 2014 unos beneficios de 41.933 euros.

Al respecto destaca que se ha incluido una partida de imagen corporativa/publicidad en gastos y se ha incrementado la partida de impagados a 5.000 euros. En cuanto al resto de gastos previstos destaca que son gastos corrientes (hipoteca, comunidad de propietarios, IBI, consumos, intereses bancarios,...).

Asimismo, en relación con los ingresos presupuestados, el Presidente indica que se prevén ingresos por: **(i)** cuotas de asociados (siendo ésta la partida mayoritaria, suponiendo un 71,52%); **(ii)** cuotas de miembros adheridos; **(iii)** cuotas de inscripción; **(iv)** ingresos financieros; **(v)** CEAV y **(vi)** beneficios de actividades de ACAV.

En cuanto a las cuotas de asociados informa el Presidente que se mantendrán en 2014 igual que en 2013, sin subida de IPC.

En cuanto a los gastos señala el Presidente que la partida mayoritaria lógicamente es la de personal.

Se aprueba por unanimidad el presupuesto para 2014.

5.- MODIFICACIÓN MARCA Y DENOMINACIÓN SOCIAL

El Presidente informa que pese a constar en el punto 6 del orden del día, se tratará antes que la modificación de estatutos el punto relativo a la "Modificación marca y denominación social" dado que antes de poderse presentar a aprobación la modificación de estatutos debe, en su caso, aprobarse la nueva denominación social.

A continuación el Presidente informa que la nueva denominación social que se presenta a aprobación es: Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas.

Asimismo presenta, a aprobación las siguientes marcas gráficas:



El Sr. Ventura opina que si lo que se pretende es ser Asociación española la E debería ser de Española. A lo que el Presidente aclara que se tiene ámbito nacional pero la denominación social propuesta es Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas.

El Sr. Martín propone cambiar algún color para que no haya cuatro diferentes y evitar que se encarezca la imprenta.

Asimismo el Sr. Viñes manifiesta que a él le gusta la marca ACAV. A continuación el Sr. Sebastián añade que desde su punto de vista la marca ACAV ha logrado un gran prestigio después de muchos años y no entiende el motivo de cambiarla. Igualmente el Sr. Sebastián sugiere por el momento convivir con las dos marcas (ACAV y UCAVE) y dejar para más adelante la decisión de cambio de marca.

2. ASAMBLEA GENERAL

El Presidente indica que desde el Comité Gestor se ha llegado a este consenso como la marca más integradora de ACAV y UCAVE. Además manifiesta que en pocos días todos estarán familiarizados con la nueva marca.

La Sra. Espinós manifiesta que no le gusta la combinación de colores empleada y el Presidente responde que no se podía presentar una propuesta con diferentes colores, por lo que se deben proceder a aprobar las nuevas marcas tal y como están o, en su caso, manifestar un voto en contra.

El Sr. Figuerola felicita a la Asociación por la solución de integración propuesta, así como indica su aprobación del logo.

Acto seguido el Presidente somete a votación la nueva denominación social y las dos marcas arriba descritas **y se aprueban por mayoría, con un único voto en contra por parte de AVASA VIAJES, S.L. que había delegado su voto en el Sr. Alemany de Viatges Alemany, S.A..**

Por último el Presidente informa que se propone que el nuevo dominio de la web sea acave.travel y lo somete a votación, **y se aprueban por mayoría absoluta, con un único voto en contra por parte de AVASA VIAJES, S.L. que había delegado su voto en el Sr. Alemany de Viatges Alemany, S.A..**

6.- MODIFICACIÓN DE LOS ESTATUTOS

El Presidente informa a los presentes que se ha procedido a la modificación de los Estatutos de la Asociación para modernizarlos y que fueran menos presidencialistas que antes. Además destaca que se ha procedido a limitar el número máximo de delegaciones que puede tener cada asociado que concurra a la Asamblea General, habiéndose limitado a 5 delegaciones cada asociado, así como que en las elecciones se presentarán candidaturas con listas cerradas.

A continuación procede a la lectura de los nuevos Estatutos (**Anexo nº 1**).

El Presidente somete a votación los nuevos Estatutos y son aprobados por unanimidad.

7.- ELECCIONES A CARGO DE PRESIDENTE

El Presidente da paso a las elecciones, constituyéndose la Mesa Electoral.

Habiéndose presentado una única candidatura, la correspondiente al Sr. Martín Sarrate Laplana, según el artículo 11 del Régimen Electoral de la Asociación no se efectúa el trámite de votación y la Mesa Electoral la proclama automáticamente elegida, siendo por consiguiente el Sr. Sarrate, declarado Presidente de la Asociación.

Habiendo resultado reelegido el Sr. Martín Sarrate Laplana como Presidente de la Asociación para un período de 4 años, agradece el soporte y confianza depositada.

A continuación el Presidente presenta a los componentes de la nueva Junta Directiva e informa que la nueva Junta estará compuesta por cinco Vicepresidencias de Área, las cuales estarán representadas por:

- **Sr. Jordi Martí** – Vicepresidente Primero y Vicepresidente Receptivo.
- **Sra. Julia Franch** – Vicepresidenta Corporate
- **Sr. Rafael García-Planas** – Vicepresidente Vacacional
- **Sr. Juan Mompó** – Vicepresidente Touroperación
- **Sr. Josep Sala** – Vicepresidente Marketing y Nuevas Tecnologías

Igualmente informa que componen dicha Junta Directiva un total de 29 vocales, representantes de las diferentes tipologías de agencias de viajes, entre ellos el **Sr. Josep María Martín**, que también asume el cargo de Tesorero de la Asociación.

Se adjunta como **Anexo nº 2** Acta de las elecciones a la presidencia de la Asociación y como **Anexo 3** el organigrama de la nueva Junta Directiva.

2. ASAMBLEA GENERAL

8.- PLAN DE ACTUACIONES 2014

El Presidente informa que se ha elaborado un Plan de Actuación 2014-2018.

Indica que actualmente la Asociación tiene tres Vicepresidencias en CEAV: **(i)** la Económica/Financiera; **(ii)** la de Emisor/Aéreo; y **(iii)** de Producto Propio.

Asimismo resume los principales objetivos del Plan de Actuación 2014-2018:

1. Potenciación de la captación de nuevos asociados;
2. Reconocimiento de la marca;
3. Establecer un modelo de entrada y salida de asociados por medio de la redacción de un Código Ético;
4. Disponer de un plan estratégico por áreas;
5. Incrementar los ingresos atípicos por medio de los Miembros Adheridos y captar más;
6. Definir y establecer un calendario para formación a los asociados de producto de proveedores;
7. Obtener la máxima información posible del sector tanto por medio de estudios de mercado como a través de encuestas de asociados;
8. Lograr una mayor pro-actividad de los asociados por medio de encuestas de involucración, la web y las redes sociales;
9. Participación de las agencias asociadas en la plataforma de la Agencia Catalana de Turismo www.catalunya.com;
10. Desarrollar un plan de acciones de Marketing;
11. Detallar los principales servicios y acciones para dar servicios a los asociados;
12. Elaborar un Plan de comunicación a través de la marca, campañas, encuestas y news mensual;
13. Seguir dando planes de formación gratuitos a los trabajadores de las agencias de viajes según las necesidades del sector;
14. Organizar en 2014 el XIV Foro de la Asociación, que ya se está empezando a preparar y versará sobre "Oportunidades de Futuro del Sector Turístico";
15. Participación en procesos normativos y legislativos, destacando la modificación de la Directiva de Viajes Combinados, la modificación del Reglamento 261/2004 y el Plan de Movilidad de Barcelona;
16. Intensificar las relaciones con las Administraciones Turísticas (Mesa de Turismo de Cataluña, Consejo de la Agencia Catalana de Turismo y Consejo de Turismo de Barcelona);
17. Actuar como lobby en defensa de los intereses de agencias de viajes en las relaciones con proveedores de la industria turística, tales como las compañías aéreas, IATA, RENFE;
18. Potenciar el conocimiento de producto por medio de la realización de famtrips con Administraciones Turísticas catalanas y otros proveedores; y
19. Seguir participando en las reuniones y Comités de ECTAA.

Asimismo el Presidente indica que ahora cada Vicepresidente de la nueva Junta Directiva presentará los objetivos de su área.

La Sra. Franch informa que en su Vicepresidencia Corporate los objetivos principales serán los siguientes:

1. Revisiones de contratos con IATA y RENFE y problemáticas con dichos proveedores
2. Tratar las problemáticas en el segmento Corporate con las compañías aéreas;
3. Participar en el cambio de normativa del IVA y otros cambios normativos en materia fiscal de afectación para las agencias dedicadas a Corporate;

2. ASAMBLEA GENERAL

4. Potenciar GDS's y nuevas tecnologías enfocadas al área corporativa; y
5. Realizar reuniones con los asociados para informar de lo anterior.

A continuación el Sr. Martí presenta los objetivos principales del Área Receptiva:

1. Seguimiento del market place de la Agencia Catalana de Turismo. El Sr. Martí solicita la participación de las agencias asociadas en la plataforma www.catalunya.com colgando su producto, dado que la Administración ha invertido mucho en este proyecto y como sector se debe responder con la participación;
2. Participación activa dentro del Pacto de Movilidad de Barcelona;
3. Impulsar la modificación de la normativa de transportes para adecuarla a la realidad del sector, dado que actualmente prohíbe la realización por parte de las agencias de viajes de excursiones de un día con carácter reiterado así como no permite los transfers plaza por plaza;
4. Seguimiento de la tasa turística;
5. Participación activa dentro de los Comités de Dirección de la Agencia Catalana de Turismo, Turismo de Barcelona y el Patronato Costa Brava-Girona;
6. Creación de Grupos de Trabajo por temas específicos; y
7. Potenciación comunicación con diferentes tipologías de receptivos.

El Sr. Mompó informa que los principales objetivos del Área de TTOO de la que será Vicepresidente son:

1. Los Workshops;
2. Realizar un decálogo de buenas prácticas y una campaña para prestigiar los TTOO;
3. Participar en la modificación de la Directiva de Viajes Combinados;
4. Realizar presentación conjuntas de destinos con Oficinas de Turismo especializadas; y
5. Potenciar las nuevas tecnologías en el marco de los TTOO.

En relación con el Área de Marketing y Nuevas Tecnologías, el Sr. Sala indica que los principales objetivos de su área en el periodo 2014-2018 son los siguientes:

1. Captar a nuevos asociados, tratando de lograr en 2018 el número de 850 asociados. A tal efecto indica que se realizarán labores de captación a nivel de Cataluña así como una campaña a nivel nacional;
2. Trabajar a favor del reconocimiento de las nuevas marcas;
3. Realizar encuestas a los asociados para conocer sus necesidades así como encuestas a las agencias no asociadas para saber qué es lo que realmente necesitan y poder captarlas;
4. Potenciar la web y las redes sociales, indicando que se debe estar en Facebook, Twitter y youtube;
5. Organizar jornadas de conocimiento y formación de las nuevas tecnologías existentes en el mercado, adaptadas a niveles de conocimiento previo;
6. Realización de un News mensual;
7. Desarrollar campañas específicas; y
8. Crear la Noche del Asociado.

Por último el Sr. García-Plana presenta los principales objetivos del Área de Vacacional:

1. Dar formación en productos de proveedores;

2. ASAMBLEA GENERAL

2. Participar en la modificación de la Directiva de Viajes Combinados;
3. Realizar campañas de compromiso y sensibilización de cara al consumidor;
4. Potenciar las nuevas tecnologías en el marco de las agencias vacacionales;
5. Impartir formación especializada en técnicas de venta; e
6. Impartir formación sobre seguros de viaje y productos accesorios.

9. TURNO ABIERTO DE PREGUNTAS.

La Sra. Franch consulta cuál es el sistema actual de cobro de cuotas de asociados y el Presidente responde que en este año 2014 se cobran las cuotas bimensualmente.

El Sr. Deià solicita que se actúe con contundencia contra la Dirección General de Transportes de Cataluña para solucionar la problemática existente actualmente al no permitirse realizar por la normativa traslados sin añadir ningún servicio adicional plaza por plaza y por la realización de constantes inspecciones por parte de los Mossos d'Esquadra por parte a los autocares discrecionales que llevan grupos de turistas.

El Presidente informa que mañana hay una reunión conjunta entre Transportes y Turismo sobre este asunto e indica que desde la Asociación se van a defender con contundencia los intereses de las agencias de viajes y la modificación de la normativa de Transportes en Cataluña para adecuarse a la realidad turística actual.

El Sr. Kirschner indica que desde la Agencia Catalana de Turismo se potencia que los establecimientos de alojamiento hagan paquetes que incluyan estancias con otros servicios turísticos y la Gerente solicita que le mande ofertas de viajes combinados realizadas por establecimiento de alojamiento para poder interponer las oportunas denuncias por intrusismo profesional.

A continuación el Presidente informa que desde la Dirección General de Turismo se ha invertido aproximadamente 1,5 millones de euros para potenciar una campaña de turismo familiar en Cataluña al ser el 2014 el año internacional de la familia y anima a los asociados a participar en la campaña con productos de turismo familiar.

El Sr. Serra solicita a los asistentes un aplauso para el Presidente de la Asociación y todo el equipo y el Presidente felicita por su gran labor e implicación al equipo profesional de la Asociación y a sus servicios externos.

No habiendo más preguntas el Presidente da por concluida la Asamblea General agradeciendo la asistencia a todos los presentes.

Sr. Martín Sarrate Laplana

Presidente

D.N.I. 36.952.215-R

Catiana Tur Riera

Secretaria

D.N.I. 41.455.710-G



ANEXO Nº 2 ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2014

ACTA DE LAS ELECCIONES A LA PRESIDENCIA DE LA ASOCIACIÓN CATALANA DE AGENCIAS DE VIAJES ESPECIALIZADAS (ACAve)

De acuerdo con lo establecido en el Régimen Electoral correspondiente a las elecciones 2014, se proceden a realizar las elecciones a la Presidencia de ACAVe.

Se constituye la Mesa Electoral de conformidad a lo establecido en el apartado 8 del Régimen Electoral 2014:

- La persona de mayor edad: el Sr. Manuel Sebastián Álvarez.
- La persona de menor edad: el Sr. Ricard Plans Sosa.
- Un miembro de la actual Junta Directiva: el Sr. Rafael García-Planas Marcet.

Constituida la Mesa, la misma queda compuesta de la siguiente manera:

- Presidente: el Sr. Manuel Sebastián Álvarez.
- Vocal 1º: el Sr. Rafael García-Planas Marcet.
- Vocal 2º: el Sr. Ricard Plans Sosa.

La Gerente manifiesta que al haberse recibido una sola candidatura para la Presidencia de la Asociación, es de aplicación lo establecido en el Artículo 11 del Régimen Electoral: *"En el caso de presentarse una sola candidatura, no se efectuará el trámite de votación. En este caso, la Mesa Electoral la proclamará automáticamente elegida, dejando constancia fehaciente de este hecho en el Acta que suscribirán los miembros de la propia Mesa Electoral"*.

Por consiguiente La Mesa Electoral proclama como nuevo Presidente de ACAVe al Sr. Martín Sarrate Laplana, provisto de DNI 36.952.215-R por un mandato que estatutariamente queda establecido en cuatro años.

Y para que así conste, firman la presente los miembros de la Mesa Electoral.

En Barcelona a 29 de enero de 2014

Presidente

Vocal 1º

Vocal 2º

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.1. JUNTA DIRECTIVA 2014

JUNTA DIRECTIVA ACAVe				
GERENCIA		PRESIDENCIA		
CATIANA TUR RIERA		CENTRAL DE VIAJES - JULIA MARTÍN SARRATE		
RECEPTIVO Vicepresidencia Vicepresidente Primero	CORPORATE Vicepresidencia	VACACIONAL Vicepresidencia	TOUR OPERADOR Vicepresidencia	MÁRKETING-NUEVAS TECNOLOGÍAS Vicepresidencia
TRAVELTEC JORDI MARTÍ	GRUPO BESTOURS JÚLIA FRANCH	BONTUR VIAJES RAFAEL GARCÍA-PLANAS	POLITOURS JOAN MOMPÓ	TARAWA TRAVEL JOSEP SALA
VOCALES	VOCALES	VOCALES	VOCALES	VOCALES
TUI LLEIDA JAUME LEÓN	OOOÀ TRAVEL ABEL CALVET	ALEMANY VIATGES XAVIER ALEMANY	CATAI TOURS CESAR HERERO	MASANÉS PERE MASANÉS
INVTUR ANNA SANS	ATLANTA VIAJES GUILLERMO FUSTER	FERRER & SARET JORDI FERRER	TUI VALENTIN ESCALERA	GOES TRAVEL SANDRA ANGULO
ITB JOSÉ MARCO	TRANSGLOBAL OCTAVI VIÑAS	TUAREG FRANCESCA MARSÀ	MSC EMILIANO GONZÁLEZ	RS DAHLIER MONTSE HOSPITAL
BLANDA JOSE M ^a MARTÍN Tesorero	TEJEDOR DANIEL TEJEDOR	LLOBREGAT VIATGES JOSEP BOTELLA	ROYAL CARIBBEAN BELEN WAGUEMERT / NIKO FRZOP	TER VIATGES MÓNICA PUIG
MAGNIFIC MOTIVATION SILVIA MARTINO	PROMOVIATGES JOSEP FIGUEROLA	ÉXODE PERE ISERN	TRANSRUTAS RICARD PLANS	XL VIATGES ELI MARAGALL
BARCELONA GUIDE BUREAU JOAN CALLIS	NICA TOURS JORDI CARALT	XAVI FERNANDEZ VIAJES LOURDES ESPINÓS	SOUTHERN CROSS ERNESTO GARCÍA	

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2014



PERSONAL EJECUTIVO

GERENTE
CATIANA TUR RIERA

ASESORÍA JURÍDICA SECRETARÍA

ANA BARLUENGA

- * SERVICIO ATENCIONAL CLIENTE
- * RECLAMACIONES
- COORDINACIÓN PROTECCIÓN DATOS / RIESGOS LABORALES / MARCAS Y PATENTES
- * CONTRATOS PROVEEDORES
- * INCIDENCIAS PROVEEDORES: RECLAMACIONES R261, PÉRDIDA EQUIPAJES...
- * FORMACIÓN ASUNTOS JURÍDICO-LEGAL
- * ASISTENCIA REUNIONES JURÍDICO-LEGAL
- * PROTOCOLOS ACTUACIÓN PROBLEMÁTICAS SECTORIALES
- COORDINACIÓN GABINETE LABORAL
- DENUNCIAS INTRUSISMO

CARMEN PALANCA

- DERECHO COMUNITARIO (ECTAA)
- * GESTIÓN ADM'S Y ASUNTOS IATA
- COMITÉ JURÍDICO ECTAA
- COORDINACIÓN ASUNTOS ECTAA
- COORDINACIÓN GABINETE FISCAL

GUADALUPE PANTOJA

- NUEVAS NORMATIVAS
- SEGUIMIENTO BDE
- BECAS Y SUBVENCIONES
- TRÁMITES ADMINISTRATIVOS AA.VV.
- TRÁMITES CONSTITUCIÓN NUEVAS AGENCIAS
- * CONSTITUCIÓN SOCIEDADES
- * CAPTACIÓN SOCIOS
- CONTRATOS V.C. FORMULARIOS, CONDICIONES GENERALES

GEMMA TRIVIÑO

- * RECLAMACIONES
- * GESTIÓN DE ADM'S Y ASUNTOS IATA
- * INCIDENCIAS CON PROVEEDORES: RECLAMACIONES R261, PÉRDIDA EQUIPAJES...
- * RECLAMACIONES VIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
- * CONTRATOS CON PROVEEDORES
- * CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES
- * PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PROBLEMÁTICAS SECTORIALES
- * SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

* FUNCIONES COMPARTIDAS

MARIA PLA

- CONTROL AGENDAS GERENTE / C. EJECUTIVO
- LOGÍSTICA REUNIONES DIVERSAS
- ORGANIZACIÓN TÉCNICA FORO
- COORDINACIÓN VIAJES ANUALES
- COORDINACIÓN FAMTRIPS (OF. TURISMO)
- COORDINACIÓN GABINETE DE COMUNICACIÓN
- ENCUESTAS
- COMPRA MATERIAL OFICINA

ADMINISTRACIÓN

SOLEDAD SAGUES

- CONTABILIDAD
- CIERRES ANUALES
- CONTROL PRESUPUESTOS
- AUDITORIAS
- SEGUROS: CONTROL Y CAPTACIÓN
- CONTROL COBROS Y PAGOS
- CUOTAS

ÁREA SOCIOS & R. EXTERNAS

SOLEDAD SAGUES

- WORKSHOPS

MONTSE TENLLADO*

- WEB
- REDES SOCIALES
- * CAPTACIÓN DE SOCIOS (EN COORDINACIÓN CON ASESORÍA JURÍDICA)
- ENVÍO CIRCULARES
- ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS
- PUBLICACIONES
- FORMACIÓN

ASESORÍAS EXTERNAS

Asesoría Fiscal: BARTOLÍ ASOCIADOS

- Consultas vía mail sobre cuestiones genéricas de fiscalidad y contabilidad.
- Remitir el e-mail con las consultas pertinentes a:
 - Sr. Javier López: jlopez@bartoliasociados.com
 - Sra. Eva González: bartoliasociados@bartoliasociados.com
- ➔ Visitas una vez al mes con el Sr. Javier López, previa solicitud de visita al teléfono 93 265 29 31

Asesoría Laboral: FOS GESTIÓN LABORAL

- Aplicación del Convenio Colectivo del Sector.
- Remitir el e-mail con las consultas pertinentes a:
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acave.travel
- ➔ Visitas una vez al mes con el Sr. David Serra, previa solicitud de visita al teléfono 93 321 97 29

4. ASESORÍAS

4. ASESORÍAS

4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL

4.1.1 Modificación Contrato Viaje combinado y Condiciones Generales

El 27 de marzo de 2014 se publicó en el BOE la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se transpone la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

Como consecuencia de dicha modificación la Asesoría Jurídica de ACAVe modificó los contratos de viaje combinado y las condiciones generales para adaptarlos a la nueva normativa, al haberse modificado el plazo que tiene la agencia, en caso de resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje, para devolver al consumidor las sumas pagadas.

4.1.2 Modificación Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña

El 30 de enero de 2014 se publicó en el DOGC la Ley 2/2014, de 27 de enero, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público que modificó, entre otras normas, la Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña.

La Asesoría Jurídica de ACAVe elaboró un informe con las principales modificaciones introducidas en la Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña, entre las que destacan las siguientes cuestiones:

- 1.- Se incorpora la posibilidad de realizar el pago voluntario del 50% del importe de la sanción de la multa dentro del plazo de pago voluntario.
- 2.- Si se imputa una infracción a una persona jurídica también se pueden considerar responsables de la misma a las personas que integran sus órganos de dirección o decisión.
- 3.- El número de inscripción en el Registro de Turismo de Cataluña debe constar en todo tipo de publicidad que la agencia de viajes emita.
- 4.- Se modifican ciertas infracciones consideradas graves en materia de Turismo.
- 5.- Se prevé que las cantidades recaudadas por las sanciones impuestas en materia de Turismo se destinarán a mejorar la calidad en el sector turístico y generar créditos en las partidas correspondientes de la Dirección General de Turismo.

4. ASESORÍAS

4.1.3 Modificación Ley General de defensa de Consumidores y Usuarios

El 29 de marzo de 2014 entró en vigor la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se transpone la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

La Asesoría Jurídica de ACAVe elaboró un amplio informe sobre las novedades introducidas por dicha Ley, cuyas disposiciones eran aplicables a los contratos con los consumidores celebrados a partir del 13 de junio de 2014.

En el citado informe se incluyeron modificaciones sobre los siguientes temas: definiciones de los conceptos de consumidor y empresario, regulación de los servicios de atención al cliente, infracciones en materia de consumidores y usuarios, acciones de cesación, convenios arbitrales, contratos con los consumidores y usuarios, pagos adicionales y cargos en la utilización de medios de pago, facturas, desistimiento del contrato por los consumidores, condiciones generales y cláusulas abusivas y contratos celebrados a distancia.

Además el 5 de mayo de 2014 se realizó desde la Asesoría Jurídica de ACAVe una consulta a la Administración sobre la nueva redacción del Art. 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, al entender que no quedaba claro si dicho artículo sería aplicable no solo a los contratos celebrados presencialmente con consumidores sino también a los contratos de venta a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil, concluyendo la Subdirección General de Comercio Interior que dicho artículo es de aplicación supletoria a los contratos de venta a distancia o fuera de establecimiento en todo lo no previsto específicamente para los mismos en la regulación de ventas a distancia o celebradas fuera del establecimiento mercantil.

4.1.4 ECTAA: Participación en el Comité Legal

ACAVe como miembro del Comité Legal de ECTAA participó en las 3 reuniones: celebradas los días 15 de abril, 9 de octubre y 10 de diciembre de 2014. En todas ellas se analizó el estado y la evolución del proceso legislativo de la revisión de la Directiva de Viajes Combinados. Asimismo, también se evaluaron la propuesta de revisión de la Directiva de mediación de seguros y la revisión del Reglamento 261/04 relativo a los derechos de los pasajeros aéreos.

4.1.5 ECTAA: Participación en las reuniones Bianuales

ACAVe participó en las 2 reuniones bianuales celebradas en Azores (Ponta Delgada) del 5 al 6 de junio y en Tallin del 27 al 28 de noviembre en las que se abordaron todos los temas tratados en cada uno de los comités de ECTAA así como se debatió sobre el nuevo proyecto New Genn ISS de IATA y temas de funcionamiento inter de la ECTAA como la necesidad de establecer un nuevo formato de las reuniones bianuales con el fin de hacerlas más dinámicas.

4. ASESORÍAS

4.1.6 Revisión Directiva Europea de Viajes Combinados 90/314

En Julio de 2013 la Comisión Europea lanzó la propuesta de revisión de Directiva de Viajes Combinados, pasando la tramitación al Parlamento Europeo, que votó el 12 de marzo de 2014 las enmiendas respecto al texto inicial, destacando los siguientes aspectos:

- **Ámbito de aplicación:** el business travel queda excluido. Se incluyen los paquetes dinámicos, quedando difusa la definición y las implicaciones de los *linked travel arrangements* y sus diferencias respecto al viaje combinado.
- **Responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento deficiente de las obligaciones de viaje combinado:** se delimita que la responsabilidad entre organizadora y detallista en base al ámbito de gestión de cada una, dejando abierta la posibilidad de que los Estados Miembro incluyan la responsabilidad solidaria entre ambas.
- **Requisitos de información:** las modificaciones en el horario del vuelo (por ejemplo, retrasos o cancelaciones) se considerarán como un cambio significativo en el contrato, otorgando al pasajero derecho de cancelación sin penalización.
- **Derecho de rescisión del consumidor:** se elimina el derecho del consumidor a cancelar el viaje sin coste en base a su propia situación personal de fuerza mayor.
- **Modificación del precio:** el precio del viaje combinado podrá revisarse al alza o a la baja hasta un máximo de 8%, hasta 20 días antes del inicio del viaje. Cualquier aumento más allá de este umbral da derecho al viajero a cancelar el viaje sin penalización. Únicamente se permite la revisión a la baja cuando el precio varíe en un 3% o más. En el caso de un descenso de los precios, el organizador puede cobrar 10 € en concepto de gastos administrativos.
- **Responsabilidad en la ejecución viaje combinado:** en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador deberá proporcionar asistencia a los consumidores hasta un límite máximo de 125 € por persona y día durante un máximo de 5 días.

El 3 de abril la asesoría jurídica de ACAVe mantuvo una reunión con la Secretaría General de Turismo, la Sra. Isabel Borrego en la que con el fin de trasladar las inquietudes del sector y las repercusiones de la aprobación del texto del Parlamento del Parlamento Europeo. Asimismo, el 17 de Junio, se mantuvo una reunión con la asistente del Sr. Tremosa y se le trasladó la posición de ACAVe.

El 25 de Septiembre se mantuvo una reunión con las autoridades de consumo en la que éstos expusieron la necesidad de modificar el actual sistema de garantías de las agencias de viajes, dentro del marco de la transposición de la futura Directiva de Viajes Combinados. Por parte de Consumo, se defendió la posibilidad de que las asociaciones crearan un fondo de garantía común que cubriera los costes de repatriación y reembolso en caso de insolvencia de las agencias, dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva de Viajes Combinados. Por parte de la asesoría jurídica de ACAVe se expusieron los inconvenientes y costes que supondría un sistema

4. ASESORÍAS

de tales características, abogando por la implantación de un sistema de seguro individual para cada consumidor.

El 4 de Diciembre de 2014, el Consejo Europeo, liderado por la Presidencia Italiana aprobó la adopción de una posición común, cuyas características principales son:

- Armonización de mínimos.
- Ámbito de aplicación: exclusión de los organizadores ocasionales y del business travel.
- Definición de viaje combinado y ATA: el Consejo ha reducido la definición de viaje combinado en comparación con la propuesta de la Comisión. Sólo quedarían englobados los paquetes tradicionales y los paquetes dinámicos. Los paquetes de los hoteles quedarían excluidos. La definición de ATA también pierde sentido.
- Responsabilidad TTOO/AAVV: posibilidad que cada Estado decida si la responsabilidad es del organizador o común entre mayorista y minorista.
- Derecho de rescisión del consumidor: la nueva definición de "circunstancias inevitables y extraordinaria" introducirá un derecho del consumidor de cancelación debido a su propia fuerza mayor.
- Responsabilidad en la ejecución: 100 € por persona y máximo 3 días, pero ha variado en las diferentes propuestas.

El 10 de Diciembre ACAVe asistió a una reunión extraordinaria del Comité Business de ECTAA a fin de analizar las repercusiones de dicho texto y unificar la estrategia a seguir.

4.1.7 Revisión de la normativa europea relativa a los derechos de los pasajeros aéreos

El 5 de febrero, el Parlamento Europeo aprobó su posición sobre la propuesta de normativa de Derechos de los pasajeros aéreos, cuyos principales aspectos son:

- Introducción de disposiciones relativas a la protección al consumidor en caso de insolvencia de la compañía aérea: se obliga a las cías a contar con mecanismos de garantía adecuados, como fondos de garantía o pólizas de seguro que garanticen el reembolso/re-routing y la prestación de asistencia.
- ACAVe lleva años remitiendo escritos a las autoridades europeas y nacionales con el fin de que, al igual que hacen las agencias de viajes, las compañías aéreas deban prestar una garantía financiera que palien las consecuencias derivadas de la insolvencia de una compañía aérea.
- Eliminación de la disposición relativa a la denegación de embarque a pasajeros que no utilizan todos los cupones de un billete (prohibición de la política de no-show).

4. ASESORÍAS

- Modificación de los límites a partir de los cuales se debe pagar compensación por retraso: más de 3 horas de retraso en vuelos de hasta 2.500 km: 300 euros; más de 5 horas de retraso en vuelos de hasta 6.000 km: 400 euros ; y más de 7 horas de retraso en vuelos de más de 6.000 km: 600 euros
- Circunstancias extraordinarias: se ha elaborado una lista exhaustiva, señalando que en caso de que las compañías aéreas aleguen "circunstancias extraordinarias" por las que no deben pagar las compensaciones, deberán presentar por escrito al pasajero una explicación detallada del motivo

A mediados de 2014 el proceso quedó bloqueado debido a las disputas entre los gobiernos de España y Reino Unido sobre la aplicación o no a Gibraltar.

4.1.8 Revisión de la Directiva de Mediación de seguros

El 25 de Febrero, el pleno del Parlamento Europeo votó las enmiendas al texto de la Comisión Europea (de fecha 3 de Julio de 2012), que implicaban la inclusión de las agencias de viajes dentro del ámbito de aplicación de la Directiva y en consecuencia, el deber de cumplir un procedimiento de acreditación simplificado, debiendo cumplir una serie de requisitos, entre los que desatacan:

- Realizar una formación de 200 horas en 5 años
- Tener contratada una póliza de responsabilidad civil de 1.250.000 € por siniestro y 1.850.000 € para todos los siniestros anuales y,
- Tener una capacidad financiera que deberá ascender al 4% del total de la primas anuales percibidas sin que pueda ser inferior a 18.750 €.

El 3 de abril la asesoría jurídica de ACAVe mantuvo una reunión con la Secretaría General de Turismo, la Sra. Isabel Borrego en la que con el fin de exponer la posición del sector y las implicaciones que tendría su aprobación en estos términos no sólo para las agencias de viajes, que dejarían de ofrecer seguros, sino también para el propio gobierno, que en muchos casos debería asumir costes de repatriación y asistencia.

El 5 de noviembre, gracias al lobby ejercido por el sector de agencias de viajes, el COREPER aprueba excluir a los agentes de viajes de la propuesta de Directiva de Mediación de Seguros.

4.1.9 Asesoramiento en materia de derecho de los pasajeros aéreos

La asesoría jurídica ha asesorado sobre los derechos que ostentan los pasajeros aéreos en caso de alguna incidencia en el vuelo, ya sea por retraso, cancelaciones, cambios de horarios, causados por circunstancias ordinarias o extraordinarias, retraso en la entrega del equipaje o pérdida del mismo. Asimismo, por este motivo, se han presentado escritos formales de queja a las compañías aéreas y se ha gestionado toda la reclamación, destacando las múltiples reclamaciones presentadas frente a la compañía aérea Vueling y las consecuentes reuniones con sus representantes con el fin de paliar la situación.

4. ASESORÍAS

4.1.10 Gestión de ADM's

ACAVe durante este ejercicio ha seguido realizando una intensa labor de asesoramiento y gestión de la disputa de ADMs y posterior registro de las mismas ante el Administrador de Agencias de IATA a fin de que los agentes, no habiendo llegado a un acuerdo con la compañía, no deban pagarla de la liquidación en la que sea incluida.

El 15 de enero se realizó una formación presencial en la sede de ACAVe en el que se informó sobre la gestión de ADMs y trámites frente a IATA.

4.1.11 Sistema alternativo de avales a IATA.

ACAVe junto con la CEAV ha mantenido varias reuniones con representantes de la compañía aseguradora AYAX a fin de intentar implantar un sistema alternativo a la presentación de avales por parte de las compañías aéreas. Dicho sistema se enmarcaría en la contratación de un seguro de insolvencia con IATA, a cuya póliza colectiva se podrán adherir aquellas agencias de viajes que lo desearan, no teniendo que aportar avales o garantías de cualquier tipo. En Junio de 2014 se remitió un cuestionario a los asociados a fin de que AYAX pudiera analizar la viabilidad de la nueva póliza.

4.1.12 Asesoramiento sobre las garantías financieras IATA

Durante el 2014, IATA ha realizado un análisis exhaustivo de la situación financiera de las agencias de viaje. La asesoría jurídica de ACAV ha asesorado a las agencias sobre el contenido de los criterios financieros, el cambio de la frecuencia de liquidación y sobre todas las modificaciones aplicables a partir del 1 de mayo de 2014.

4.1.13 Seminarios formación IATA

El 15 de enero de 2014 se realizó un seminario de formación IATA en el que se ha ofreció una formación teórica y práctica relativa a la gestión de ADMs, criterios financieros locales IATA y trámites ante IATA, con el fin de ofrecer a los asociados un conocimiento de la estructura de IATA, su funcionamiento y el contenido de las Resoluciones IATA.

4.1.14 Revisión TAC

La asesoría de ACAVe informó a los agentes sobre la posibilidad de recurrir a la figura de arbitraje de IATA denominada TAC (Travel Agent Commissioner) ante los incumplimientos por parte de IATA de sus propias resoluciones.

Durante 2014, ACAVe tramitó 3 casos ante el TAC relativos a:

- Pago tardío por un cambio en el formato del calendario de pago de IATA que implicó que varias agencias pagaran con retraso al BSP y en consecuencia la imposición de 2 irregularidades. El 8 de mayo la asesoría jurídica de ACAVe mantuvo una vista oral al respecto en la que el TAC dio la razón a los agentes.

4. ASESORÍAS

- Denegación por parte de IATA del registro de 6 ADMs que habían sido previamente disputados debidamente por la agencia. El TAC finalmente estableció que IATA había actuado conforme a las resoluciones IATA puesto que los ADMs hacían referencia a pago con tarjeta no presencial, única excepción contemplada para el no registro de disputas.
- Cambio de accionariado de una agencia que IATA lo consideraba como una modificación mayor grado, obligándola a presentar un aval. La agencia defendía que, pese a suponer un cambio de más del 30 % del accionariado, era un cambio menor que no afectaba al control efectivo de la agencia. Finalmente, el Tac dictó un laudo a favor de la agencia.

4.1.15 Intrusismo 2014

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la Asesoría Jurídica, destacan las denuncias presentadas por presunto intrusismo profesional, habiéndose presentado en el 2014 un total de 44 denuncias, las cuales se detallan a continuación:

SR. XAVIER GASSOT I MATAS, SR. XAVIER FLORES, THE APARTMENT BARCELONA, KONGOOCCIDENTAL.WORLDPRESS.COM, NURIA BLANCO/LUIS NIETO/ANTXON ELORZA, WWW.HERE-I-GO.COM, SRA. ENCARNA, GEPEC, CATSUD, RUTACARACREMADA, SRA. SILVIA ROVIRA, FITA GUIES MUNTANYA, BRITISH SUMMER EXPERIENCES, S.L., EVANEOS, MÓN MARROC, MARRUECOS SAFARI, OUBIRA TOURS, MEDIA MARKT SOLUTIONS, SR. XAVIER, THE SUNNYVILLE, CASAL GENT GRAN QUATRE CANTOS, TRIBU AMAZONAS, ATLANTIS DIVING LANZAROTE, SR. ANIBAL BUENO AMORÓS, SR. ANTONIO LIÉBANA, INFOVI.CAT, ERASMUSBARCELONA.COM, NATURAL WALKS, VIAJE INICIÁTICO, MERTOLA PHOTO, SRA. VICTORIA AGUARELES, TREKPYRENEES.COM, ALTA RUTA AVENTURA, EVENTS AND TOURS, ESCUELA TÁNTRICA SIVAÍTA, ESCUELA INTERNACIONAL MEDICINA AYURVEDA, ESPAI SHAMBALLABCN, ESPORTEC, EXPEDICIONES, ZINKA EVENTS, ABILE EVENTS, VINO CAMINO, CAMPO BICICLETA, FOTÓGRAFOS VIAJEROS Y VINO TINTO GRUPOS.

4.2. ASESORIA FISCAL

En el 2014 la asesoría fiscal de ACAVe ha estado a cargo de J.E. BARTOLÍ & ASOCIADOS, S.L., habiendo prestado los siguientes servicios:

- Asesoramiento fiscal relacionado con la actividad desarrollada por las agencias de viajes asociadas a ACAVe.
- Emisión de circulares de aspectos relevantes que afecten a la fiscalidad de las agencias de viajes.
- El Sr. Javier López y la Sra. Eva González ha atendido, en su despacho a los socios de ACAVe que han deseado mantener una reunión con ellos. Las visitas se intensificaron

4. ASESORÍAS

durante los últimos meses del año debido a la aprobación de la nueva normativa del IVA para las agencias de viajes.

- Participación y asistencia a las reuniones del Comité Fiscal de ECTAA, que se llevaron a cabo en Tallin el 10 de febrero y en Munich el 24 de septiembre. En ellas principalmente se realizó un seguimiento de las implicaciones de la Sentencia condenatoria europea contra 8 países miembros de la UE, entre ellos España, y de las nuevas normativas en dichos países. Asimismo, también se analizó la posición de ECTAA en relación a la posible revisión de los TOMS (*Tour operator margin scheme*)
- Colaboración con el "Grupo de Trabajo Agencias de Viajes e IVA", cuyo trabajo se inició en 2009 y en el que participan diferentes asociaciones sectoriales de agencias de viajes y empresas bajo la dirección técnica de Deloitte. Desde dicho grupo ha intentado transmitir al gobierno las inquietudes del sector y ha logrado que éste aprobara la normativa del IVA para las agencias de viajes propuesta por el sector. En este sentido, ACAVe ha participado en todas las sesiones de trabajo del grupo de los días: 27 de enero, 3 de marzo, 12 de marzo, 12 de mayo, 10 de junio, 1 de agosto, 17 de septiembre, 8 de octubre y 14 de diciembre. Asimismo, el grupo se reunió el 18 de febrero con la Subdirectora General de Impuestos sobre el Consumo, Begoña Hernando, con el fin de trasladarle la postura del sector.
- En el seno de ACAVe se organizó un grupo de trabajo con el fin de analizar las diferentes propuestas de normativa que fuera más conveniente para el sector y consensuar una posición común para presentar al "Grupo de Trabajo Agencias de Viajes e IVA". Se celebraron 4 sesiones: el 25 de marzo, el 1 de abril, el 29 de abril y el 6 de mayo.
- El 3 de Octubre se mantuvo una reunión con el Director General de Tributos y su equipo en la que se analizó el contenido de la sentencia y el 11 de Noviembre se mantuvo otra de carácter más técnico con la Subdirectora General de Impuestos sobre el Consumo en la que se comentaron las cuestiones relativas a la facturación, tanto cuando las agencias están acogidas al régimen especial como las que actúan por cuenta ajena.
- Jornadas fiscales. En 2014 se realizaron 3 jornadas fiscales: una el 14 de octubre sobre las novedades fiscales respecto al IVA de las agencias de viajes, el 15 de octubre centrado en las novedades fiscales del segmento MICE y el 2 de diciembre, centrado en el régimen fiscal de las agencias receptoras.

4.2.1 Nueva normativa IVA agencias de viajes

El 29 de noviembre entró en vigor la nueva normativa del IVA relativa a las agencias de viajes, aplicable a partir del 1 de enero de 2015. Con carácter general, dicha normativa establece la posibilidad de renunciar (modelo de opción), al Régimen especial de las Agencias de Viajes del Impuesto sobre el Valor Añadido (REAV), tal y como solicitó el sector. Las principales

4. ASESORÍAS

modificaciones afectan esencialmente al "business travel", y en menor grado al sector "vacacional", destacando:

- La inclusión de manera expresa de la aplicación del régimen especial de las agencias de viajes a las operaciones realizadas por cualquier empresario que cumplan con los requisitos establecidos en la norma: actuación en nombre propio en la venta de servicios de hospedaje y transporte prestados con medios ajenos.
- La eliminación de la posibilidad de hacer constar en factura el 6% del total en concepto de "cuotas de IVA incluidas en el precio", cuantía que tenía la consideración de cuota de IVA deducible para el destinatario del servicio.
- La posibilidad de optar por aplicar el régimen especial de las agencias de viajes o no, debiendo ejercitarse de manera individual para cada operación y comunicarlo por escrito al destinatario, cuando el destinatario del servicio sea un empresario o profesional,
- La eliminación de la posibilidad de determinar la base imponible de forma global para cada periodo impositivo.

4.2.2 Consulta vinculante sector MICE

El 15 de julio ACAVe presentó consulta vinculante a la Dirección General de Tributos en relación a la tributación de las operaciones que afectan al sector MICE, obteniendo respuesta satisfactoria el 15 de diciembre. En concreto, con su resolución la DGT consideró que los servicios de organización de eventos y congresos suelen componerse de una pluralidad de elementos estrechamente ligados y que forman una única prestación y, en base a este razonamiento, estableció que los servicios de alojamiento o transporte que son adquiridos como servicios accesorios y complementarios al servicio propio único de organización de eventos y congresos no estarán sometidos al régimen especial de las agencias de viajes, apareciendo el nuevo concepto de Servicios complejo de organización de eventos (SCOE), servicio que se localiza en base a la regla general del artículo 69 LIVA.

Dicha resolución supondrá una mejora de la competitividad que supone esta nueva doctrina para el sector, tanto en la posibilidad de deducir los IVAs soportados para las agencias de viajes que organicen este tipo de producto como por el hecho de la deducción del IVA soportado al que tendrán derecho nuestros clientes.

4.3. ASESORIA LABORAL

En el 2014 la Asesoría Laboral de la Asociación ha estado a cargo de SERRA LABORAL CONSULTING S.L., despacho de abogados con una dilatada experiencia en diversas disciplinas jurídicas entre las que cabe destacar la laboral, habiendo prestado los siguientes servicios:

- Las agencias han sido informadas, a través de las circulares, sobre cualquier novedad en materia laboral que se ha suscitado.

4. ASESORÍAS

- Los socios han recibido asesoramiento específico sobre la aplicación del Convenio Colectivo sectorial y sobre consultas genéricas del ámbito laboral.
- El primer miércoles de cada mes de las 17:00 a 20:00 horas el Sr. David Serra, abogado de Serra Laboral Consulting, ha atendido en su despacho a los socios de la Asociación que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial; y

A continuación se detallan las Circulares remitidas a lo largo de 2014 en el ámbito de Asesoría Laboral:

- **Nacionales de Rumanía y Bulgaria.** *Circular 2/14.*
- **Novedades fiscales, económicas y de cotizaciones sociales introducidas por la Ley 22/2013 de Presupuestos Generales del Estado 2014.** *Circular 8/14.*
- **Convenio colectivo.** *Circular 9/14.*
- **Debate laboral Fomento de Trabajo Nacional.** *Circular 20/14.*
- **Cambios normativos relativos al Convenio Colectivo.** *Circular 28/14.*
- **Nota aclaratoria de la Circular 28/14.** *Circular 32/14.*
- **Novedades fiscales y laborales introducidas por el Real Decreto-ley 1/2014, de 24 de enero.** *Circular 37/14.*
- **Ampliación plazo ingreso cotización correspondiente a los nuevos conceptos e importes computables en base cotización Régimen General de la Seguridad Social.** *Circular 44/14.*
- **Cotización Seguridad Social 2014.** *Circular 51/14.*
- **Real Decreto 3/2014 de medidas urgentes para el fomento del empleo y la contratación indefinida.** *Circular 85/14.*
- **Ley 1/2014 de protección a los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social.** *Circular 95/14.*
- **Solicitud de ingresos indebidos a la Seguridad Social por haber cotizado simultáneamente en regímenes distintos.** *Circular 141/14.*
- **Relación de fiestas laborales de Cataluña para el 2015.** *Circular 154/14.*
- **Reclamaciones salarios juicios tramitación despido.** *Circular 215/14.*
- **Medidas Laborales Real Decreto Ley 8/2014.** *Circular 245/14.*
- **Debates laborales.** *Circular 278/14.*
- **Informe medidas laborales incluidas en la Ley 18/2014 de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.** *Circular 334/14.*
- **Relación fiestas laborales 2015.** *Circular 341/14.*

4. ASESORÍAS

- **Ley 26/2014 de reforma IRPF, Impuesto No Residentes y otras normas tributarias.** *Circular 390/14.*
- **Calendario de fiestas locales 2015.** *Circular 400/14.*
- **Reforma IRPF 2015.** *Circular 418/14.*

5. ÁREA CORPORATE / VACACIONAL

5. AREA CORPORATE / VACACIONAL

5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS

5.1.1 Revisión nuevo contrato Iberia y British Airways

El pasado 5 de agosto de 2014 Iberia y British Airways publicaron en las webs para agencias de viajes un nuevo contrato a aplicar al cabo de un mes desde su publicación a las agencias que no tuvieran suscrito anteriormente un contrato y a partir de enero de 2015 para las agencias con contrato en vigor.

Desde ACAVe se analizó el contenido del contrato y dado que se consideraba que diversos puntos del mismo eran impugnables se mantuvo una primera reunión desde ACAVe y CEAV con Iberia en fecha [...] para solicitar modificaciones en el mismo. En ese momento se acordó por Iberia convocar a una nueva reunión más adelante para tratar únicamente los aspectos jurídicos del contrato.

Al cabo de unos días mandaron una nueva versión de contratos con algún cambio tras la primera reunión mantenida con Iberia.

Desde CEAV se encargó un informe jurídico sobre el nuevo contrato de Iberia y British Airways a un despacho especializado en la materia para que estudiaran todas las cuestiones impugnables de los nuevos contratos tanto desde el punto de vista civil como desde el prisma del derecho de la competencia.

Posteriormente, se mantuvo desde ACAVe y CEAV una nueva reunión con Iberia en fecha 24 de noviembre de 2014 al efecto de trasladarles las consideraciones que se habían trasladado desde el despacho de abogados que había realizado el análisis exhaustivo del contrato. En esa reunión se mostraron receptivos a introducir algunos cambios en el redactado del contrato tras las aportaciones efectuadas desde ACAVe y CEAV y se comprometieron a remitir un borrador de contrato definitivo a la mayor brevedad posible. Igualmente informaron que de cara a 2015 a las agencias que no firmaran el nuevo contrato se les retiraría la placa, representando ello una novedad significativa dado que anteriormente la única consecuencia era el no recibir remuneración económica alguna por la emisión de billetes de Iberia o de British Airways.

5.1.2 Reuniones Vueling 2014

Durante ACAVe ha mantenido dos reuniones con los representantes de Vueling: el 26 de Febrero y el 13 de Octubre en las que se abordaron los siguientes temas:

1. Diferencia tarifas y servicios entre la web y el GDS: en la que los representantes de Vueling indicaron que la compañía tenía a disposición de la agencia diferentes canales de compra y que cada uno de ellos ofrecía diferentes ventajas y/o condiciones. Por parte de ACAVe se solicitó la integración de los diferentes canales sin tener que recurrir a terceros o a integradores.

5. ÁREA CORPORATE / VACACIONAL

2. Cancelaciones, retrasos e incidencias de vuelos, trasladando el malestar con el servicio de atención al cliente tanto del personal de tierra como del servicio de gestión de reclamaciones.
3. Incidencias en las liquidaciones del BSP: se puso de manifiesto los múltiples problemas que se originan con las liquidaciones (duplicidad de cobro, cobro tardío, etc.). Por parte de Vueling se indicó que eran conscientes de ello y que estaban en vías de solucionarlo.
4. Segmento Corporate: los representantes de la compañía argumentaron que estaban trabajando con contratos de empresas para ofrecer tarifas negociadas a la empresa. Dichas tarifas estarían únicamente disponibles a través de GDS, favoreciendo la venta a través de la agencia de viajes.
5. Problemas con las reservas de grupos: los representantes de Vueling nos indicaron que se estaba trabajando en una nueva plataforma que solventaría los problemas existentes.

5.1.3 Reunión TAP

El 7 de noviembre de 2014 se mantuvo una reunión con el Sr. Carles Estaran de la compañía aérea TAP a fin de trasladarle el malestar del sector en relación a la nueva política de ADMs de la compañía por la que, a partir del mes de septiembre, habían decidido emitir ADMs a las agencias en concepto de penalización por prácticas tales como el "churning".

Tras dicha reunión, la asesoría jurídica de ACAVe remitió una carta a la TAP recordándole que de acuerdo a las resoluciones IATA no se puede emitir una ADM en concepto de penalización sin existir acuerdo previo entre agente y compañía aérea.

5.1.4 Huelgas

ACAV realizó un seguimiento de las diferentes huelgas realizadas: Iberia (del 18 al 22 de febrero y del 4 al 8 de marzo), Lufthansa (5, 10, 16 de Septiembre y 4 de Diciembre) y TAP (27-30 diciembre). En estos casos, se informó a las agencias sobre los servicios mínimos establecidos así como de los derechos que ostentaban sus clientes como pasajeros aéreos.

5.2. IATA

5.2.1 APJC – Modificación criterios financieros locales y frecuencia de pago

El 12 de Diciembre de 2014, se celebró la reunión del APJC en la que principalmente se realizó un análisis de las altas y bajas de agencias IATA, destacando la tendencia a la baja (sólo 10 altas en 2014). Asimismo, se analizó la efectividad de la aplicación de los nuevos criterios financieros en términos de reducción del número de defaults, concluyendo que éstos se habían reducido significativamente durante 2014 y mostrando todos los miembros su satisfacción.

5. ÁREA CORPORATE / VACACIONAL

5.2.2 Nuevos criterios financieros aplicables 1 de mayo de 2014

El 1 de mayo de 2014 entraron en vigor los nuevos criterios financieros aprobados en 2013 así como el cambio del período de liquidación pasando de liquidación mensual a quincenal, manteniéndose los 10 días naturales para proceder a la entrega de los fondos.

La asesoría jurídica de ACAV ha realizado una amplia labor informativa en relación a los nuevos criterios financieros locales tanto a través de circulares como de atención telefónica. Asimismo, también organizó una sesión formativa el 15 de enero de 2014.

5.2.3 New Gen ISS

En Junio de 2014 IATA convocó una reunión en Madrid a fin de solicitar a las asociaciones de agencias de viajes su colaboración en el proyecto piloto del New Gen ISS que se iba a implantar en España. Dicho proyecto pretende englobar todo lo relativo al sistema IATA: la acreditación de un agente, la gestión del riesgo y los sistemas de pago. En concreto, implicará:

- Diferentes métodos de pago adaptados a cada agencia: pago en efectivo, pago con tarjeta (pero únicamente del banco autorizado por IATA) y pre-pago voluntario.
- La frecuencia de la liquidación dependerá del informe financiero del agente.
- La supervisión diaria de las ventas de cada agencia.
- La nueva redacción del Manual IATA.

Las asociaciones denegaron su colaboración dado que se consideró que era un primer paso para pasar al pre-pago.

5.3. REUNIONES CONJUNTAS DEL ÁREA DE VACACIONAL Y CORPORATIVO

- 6 de octubre de 2014: en la que se trataron los siguientes temas: (i) Aprobación de las actas del comité vacacional del pasado 9 de julio y del comité corporativo del 14 de julio, (ii) Addenda al contrato de Iberia, (iii) Situación del Concurso para la centralización de servicios, (iv) Propuestas para la jornada de Nuevas Tecnologías para agencias de viajes del 12 de febrero de 2014, (v) Objetivos del Comité Emisor de CEAV, (vi) Demanda del contrato de IATA, (vii) ruegos y preguntas.
- 9 de diciembre de 2014: en la que se abordaron los siguientes temas: (i) Aprobación del acta de la última reunión del 6 de Octubre de 2014, (ii) Alegaciones al concurso de ministerios, (iii) Contrato IBERIA, (iv) Formaciones con Oficinas de Turismo, (v) Ruegos y preguntas.

5. ÁREA CORPORATE / VACACIONAL

5.4. ÁREA CORPORATE

5.4.1 Concurso centralizado Ministerios

A principios de mayo de 2014 se tuvo conocimiento de que la Administración central del Estado tenía intención de establecer un sistema de contratación centralizada para todos los Ministerios y organismos adscritos a partir del 1 de enero de 2015, de duración de 2 años y efectuado por medio de agrupación de los diferentes Ministerios por lotes.

Desde ACAVe en Junio se mantuvo una reunión con la Sra. M Luisa Lamela, Directora General de Racionalización y Centralización de la Contratación, en la que se informó que la intención de la Administración era contratar entre 3 y 5 agencias con lotes de 10 millones de euros. Por parte de la Asociación se mostró la total disconformidad al sistema de contratación centralizada, por vulnerar la libre concurrencia al concurso al poder presentarse a él muy pocas agencias por exigirse requisitos inasumibles por la mayor parte de agencias de nuestro país.

Asimismo ACAVe estuvo en conversaciones con otros sectores, como el de servicios de limpieza y el de telecomunicaciones, para obtener apoyo mutuo, al encontrarse ellos en la misma situación en sus respectivos ámbitos.

Igualmente ACAVe se reunió con diversos grupos parlamentarios para solicitar su colaboración para lograr modificar el pliego del concurso en beneficio de todo el sector de agencias de viajes.

Pese a las acciones llevadas a cabo por ACAVe y CEAV, se abrió por la Administración Central del Estado el concurso para la contratación centralizada para los Ministerios y organismos adscritos a los mismos, por duración de 2 años, exigiéndose una determinada solvencia técnica y profesional, así como requiriendo que las agencias que se presentasen tuviesen un mínimo de trabajadores. Dicho concurso por el volumen de los lotes descartaba totalmente a las agencias medianas y pequeñas.

ACAVe junto con CEAV analizaron los pliegos definitivos del concurso y se acordó impugnarlo, interponiéndose recurso en vía administrativa contra el mismo. No obstante, se perdió el recurso.

Actualmente a través de CEAV se está estudiando impugnarlo vía contenciosa-administrativa a través de los mismos abogados que están llevando todo el procedimiento de impugnación del sector de servicios de limpieza.

5.4.2 Reuniones Área Corporativo

A lo largo de 2014 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Corporativo de la Junta Directiva de la Asociación:

- 24 de Marzo de 2014 en la que se trataron los siguientes temas: (i) Calendario de reuniones 2014, (ii) Aticav, primer contacto, (ii) Comentarios reunión con VUELING, (iv) Situación Renfe, (v) IATA, situación a partir de Mayo, (vi) Garantías IATA : Ajax, (vii) Tasas de carburante YQ-YR y, (ix) Ruegos y preguntas.

5. ÁREA CORPORATE / VACACIONAL

- 19 de mayo de 2014 en la que se trataron los siguientes temas: (i) Aprobación del acta de la reunión del 24.03.14, (ii) Fraude tarjetas de crédito a agencias de viajes (iii) Situación Grupo de trabajo del IVA, (iv) Situación del futuro de los Concursos Públicos, (v) Contrato Renfe y, (vi) Ruegos y preguntas.
- 14 de julio de 2014 en la que se trataron lo siguientes temas: (i) Aprobación del acta de la reunión del 19.05.14, (ii) Situación del grupo de trabajo del IVA, (iii) alquiler de coches y problemática con los cargos a las agencias, (iv) Problemática con las compañías aéreas cuando cambian o cancelan un vuelo, (v) Información de la situación de los Concursos de centralización para la contratación de servicios de viajes y (vi) Ruegos y preguntas.

5.5. ÁREA VACACIONAL

5.5.1 Reuniones Área Vacacional

A lo largo de 2014 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Vacacional de la Junta Directiva:

- 19 de Febrero de 2014: en la que se trataron los siguientes temas: (i) Presentación de los miembros del área de vacacional, (ii) Definición objetivos del área vacacional y (iii) Ruegos y preguntas.
- 18 de marzo de 2014: en la que se trataron los siguientes temas: (i) Aprobación del acta del 19 de Febrero, (ii) Seguimiento de los acuerdos adoptados en el último comité de gestión del MAE y problemáticas de visados, (iii) Informe reunión Busco un Viaje, (iv) Informe reunión Vueling, (v) Nuevos criterios IATA y (vi) Ruegos y preguntas.
- 20 de mayo de 2014: en la que se trataron los siguientes temas: (i) Aprobación del acta del 18 de Marzo, (ii) Seguimiento de las cartas enviadas a las embajadas (iii) Informe modificación de la Directiva de viajes combinados, (iv) Propuestas código ético ACAVe, (v) Informe de la modificación de la Directiva de mediación de seguros, y (vi) ruegos y preguntas.
- 9 de julio de 2014: en la que se abordaron los siguientes temas: (i) Aprobación del acta del 20 de mayo, (ii) MAE, (iii) Posible formación tarjetas de crédito, (iv) Posible participación en medios de comunicación para la campaña de verano 2014, (v) Seguimiento Intrusismo, (vi) Valoración campaña verano 2014, y (vii) Ruegos y preguntas.

6. ÁREA TOUR OPERADOR

6. ÁREA TOUR OPERADOR

6.1. REUNIONES DEL ÁREA TOUR OPERADOR

6.1.1 Reunión del 11 de marzo de 20104

La reunión del 11 de marzo fue la primera del Área de turoperación y en la misma se presentaron los miembros del comité y se abordaron los siguientes temas:

- Workshops 2014: Barcelona, Valencia y Málaga. Se informa del número de expositores que hasta la fecha se han inscrito en los distintos Workshops y se debaten asuntos concretos de organización.
- Seguimiento del envío de las cartas por publicidad contraria a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007. Se informa de que se han enviado cartas a varias agencias que estaban incumpliendo la normativa de precios a la hora de publicitar los cruceros y que únicamente ha contestado una.
- Decálogo de buenas prácticas de los TT.OO. Se acuerda que con el fin de prestigiar el sector el comité puede trabajar en un decálogo de buenas prácticas para los TT.OO miembros de ACAVe.
- Formaciones destinos exóticos.
- Famtrip: se propone intentar organizar 2 veces al año famtrips de 2-3 días para los agentes de viajes asociados, de manera gratuita y para a sus acompañantes, pagando algo.

6.1.2 Reunión del 13 de mayo de 2014

En la reunión del 13 de mayo se abordaron los siguientes temas:

- Informe Workshops 2014: Se analizó la valoración de los expositores, concluyendo que el workshop de Barcelona y Málaga habían tenido mucho éxito y que el que menos participación había tenido era el de Valencia. A diferencia de otros años, se destacó que los participantes de éste eran más profesionales.
- Workshops 2015: se debatió si era considerable o no el mantener el mismo formato de workshops de cara a 2015 y se concluyó que sí. Asimismo, se acordó realizar una encuesta entre los expositores para seleccionar las ciudades en las que se realizarán además de Barcelona.

6. ÁREA TOUR OPERADOR

- Informe modificación Directiva de Viajes Combinados: Se realiza un análisis de la propuesta inicial y el estado en el que se encuentra el proceso de revisión de la Directiva europea de Viajes Combinados.
- Decálogo de buenas prácticas de los TT.OO: se informó de los resultados de la encuesta remitida a los asociados de sobre el decálogo de buenas prácticas.
- Formación destinos exóticas.

6.1.3 Reunión del 8 de julio de 2014

En la reunión del 8 de julio se abordaron los siguientes temas:

- Workshops 2015: se acordó que las ciudades escogidas por los expositores para celebrar los Workshops de 2015 serían Barcelona y Palma de Mallorca, quedando pendiente de evaluar los costes y el número de agentes de Vigo para decidir sobre si se realiza o no allí.
- Valoración campaña verano 2014: se analizaron las respuestas recibidas por parte de los asociados.
- Formación destinos exóticos

6.1.4 Reunión del 18 de septiembre de 2014

En la reunión del 18 de septiembre se trataron los siguientes temas:

- Workshops 2015: se debatió sobre el realizarlo en Vigo o Bilbao concluyendo que se celebrará en Bilbao dado que Vigo no había tenido mucha aceptación entre los expositores. Se informó de los avances en la organización de los de Barcelona y Palma.
- Valoración campaña de verano: se debatió sobre los resultados de la campaña de verano, concluyendo que la temporada había sido positiva.

6.2. WORK-SHOPS ACAVe 2014

En los meses de abril y mayo de 2014 se celebró la XVI edición de los Work Shops ACAVe el gran encuentro anual del sector de las agencias de viajes.

Fueron un total de 52 expositores los que participaron en esta edición y 400 agentes de viajes los que visitaron dichos Work Shops. Como novedad este año se celebró en Málaga y se repitió de nuevo la ciudad de Valencia. El proveedor invitado como en la edición pasada fue la compañía aérea **Iberia** y como país invitado de nuevo fue **Brasil**.

El calendario de celebración fue el siguiente:

- ✓ Barcelona – 3 de abril de 2014 – FCB
- ✓ Valencia – 10 de abril de 2014 – SH Valencia Palace
- ✓ Málaga – 8 de mayo de 2014 – Hotel Molina Lario

6. ÁREA TOUR OPERADOR

Agencias Mayoristas participantes:

**Advance Leisure Service, Ambassador Tours,
Barcelona Guide Bureau, Bitakora, Catai Tours, Crucemundo,
Grupo Bestours, Mapa Tours, , Politours, Resorts Travel, Terra Lusa,
Transrutas y Travel Days Tours**

Oficinas de Turismo participantes:

**Andorra, Andalucía, Austria, Bélgica, Brasil, Britain, Cataluña,
Croacia, Flandes, La tienda Atout France, Murcia ,
República Dominicana y Seychelles**

Cadenas hoteleras participantes:

Galery Hoteles, Hotusa , Marítim Hotels, y Paradores

Transportes participantes:

**Acciona, Air Berlin, APG, Avis, Balearia, Iberia, Mundomar, LATAM
Rail Europe, Renfe, Summerwind, Turkish, United, Volotea y Vueling**

Empresas Tecnológicas participantes:

**Amadeus, Aon Taeds, Axa –Winsartorio, Beroni, ERV, New Risk, Pipeline Software y
Travelport**

6.3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Un año más, la Asociación puso a disposición de las agencias de ACAVe la posibilidad de contratar dicho servicio.

Como en años anteriores, dicho servicio ha tenido como objetivo atender en el plazo de 24 horas (excluidos sábados, domingos y festivos), las consultas realizadas por los clientes por e-mail con motivo de las diferentes incidencias que puedan tener durante el transcurso del viaje.

El resultado del Servicio de Atención al Cliente del año 2014 ha sido el siguiente:

- Se han recibido diversas consultas de los clientes de las agencias que tenían el servicio contratado y la valoración de las agencias que han tenido casos llevados por el Servicio de Atención al Cliente, en general ha sido muy positiva.

La tipología de consultas recibidas ha sido la siguiente:

- * Posibles incumplimientos en la contratación de servicios.
- * Consultas sobre los servicios que los clientes tenían contratados.

6. ÁREA TOUR OPERADOR

En cuanto a las gestiones realizadas por el Servicio de Atención al Cliente, destacar:

- * Información a los clientes sobre sus derechos y obligaciones.
- * Coordinación con el tour operador para la resolución de la incidencia.

Y por último en relación a la valoración de los consumidores que han utilizado este Servicio, podemos indicar que la misma en general ha sido positiva.

7. ÁREA RECEPTIVA

7. ÁREA RECEPTIVA

7.1. MOVILIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BARCELONA

7.1.1 Remodelación Plaza Ramon Berenguer

Desde el Ayuntamiento de Barcelona anunciaron a ACAVe el pasado mes de abril que estaban trabajando en la remodelación de la Plaza Ramon Berenguer, trasladando los consecuentes cambios de movilidad turística en la zona a partir de noviembre de 2014, consistentes en la desaparición de las plazas de encoche y desencoche de autocares en la Plaza Ramon Berenguer así como la conversión de la plaza de la Plaza Antoni Maura únicamente para PMR's.

Desde ACAVe ante el anuncio de dichos cambios se solicitaron por escrito las siguientes medidas para paliar los efectos negativos de los mismos:

1. Que se mantuvieran las plazas actuales de encoche y desencoche en Plaza Cataluña;
2. Que se habilitaran además de las plazas previstas por el Ayuntamiento de Barcelona otras plazas de encoche y desencoche adicionales y en concreto en la Calle Trafalgar, Ronda Sant Antoni y Ronda de St. Pere desde Plaza Urquinaona hasta Ronda Universidad con Pelayo; y
3. Que fuera equitativo el número de plazas de encoche y desencoche del bus turístico y del transporte discrecional.

No obstante, no se recibió respuesta alguna del Ayuntamiento al respecto hasta dos semanas antes de la introducción de las nuevas medidas y en dicha contestación indicaban que mantenían las mismas plazas en la Plaza Cataluña, pero denegaban el habilitar nuevas plazas de encoche y desencoche en el área.

Ante dicha contestación se lanzó una nota de prensa por ACAVe poniendo de manifiesto el malestar del sector frente las nuevas medidas de ordenación del tráfico en la Ciutat Vella. Igualmente se contestó al escrito del Ayuntamiento manifestando la disconformidad con el mismo y se solicitó una reunión con la Sra. Sonia Recasens y el Regidor de Movilidad para tratar con urgencia la problemática.

Las nuevas medidas de ordenación del tráfico en Ciutat Vella entraron en vigor el pasado 4 de noviembre de 2014.

7. ÁREA RECEPTIVA

Dichas nuevas medidas han supuesto la desaparición de las plazas de encoche y desencoche de autocares de la Plaza Ramón Berenguer y actualmente el encoche y desencoche se debe realizar en Plaza Cataluña, en el Paseo Colom (en las nuevas plazas en cera montaña, entre Fusteria y Simó Oller, plazas que substituyen las plazas de Consulado del Mar e Isabel II), en Lluís Companys, en Plaza Drassanes y una plaza para PMR's en la Plaza Antoni Maura.

Finalmente el 5 de noviembre de 2014 se mantuvo una reunión con la Sra. Sonia Recasens y otros responsables del Ayuntamiento en la que desde ACAVe se trasladaron las preocupaciones del sector ante las nuevas medidas: **(i)** por no existir plazas suficientes para absorber el número de turistas que van a Ciutat Vella; **(ii)** por el hecho de que ahora determinados puntos turísticos quedan bastante más alejados de las paradas de encoche y desencoche, lo que supone haber de alargar el tiempo de las visitas; y **(iii)** especialmente, por el grave problema que suponen las nuevas medidas para los clientes alojados en hoteles en Via Laietana y alrededores. Sin embargo, indicaron desde el Ayuntamiento que no tenían pensado por el momento hacer ningún otro cambio en el área.

7.1.2 Plan de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Barcelona.

La Asociación, en su calidad de miembro del Grupo de Movilidad Turística del Pacto de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona, asistió el pasado 5 de marzo de 2014 a la sesión plenaria del Ayuntamiento de Barcelona del Plan de Movilidad Urbana de Barcelona 2013-2018 ("**PMU**"), sesión que fue presidida por el Alcalde, Regidores de Movilidad y Director de Movilidad, así como por otros técnicos del Ayuntamiento.

En dicha sesión se hizo un resumen del contenido del PMU, que se encontraba en aquel momento en fase de aprobación inicial y en el que se destacaban los siguientes objetivos:

1. **Cumplimiento de los parámetros normativos de calidad ambiental de la UE;**
2. **Mejora del transporte público urbano e interurbano;**
3. **No empeorar el nivel de tráfico;**
4. **Realizar un cambio tecnológico;** y
5. **Proyecto de "supermanzanas":** Con el objetivo de ampliar y mejorar el espacio destinado a los peatones y restringir el tráfico de paso en su interior (tipo el actual modelo en Gracia o Borne-La Ribera).

Posteriormente se presentó en julio de 2014 por parte del Ayuntamiento el resumen del PMU aprobado por la Comisión de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona el pasado 19 de junio de 2014. Y asimismo se nos dio traslado del texto para que pudiéramos hacer las alegaciones pertinentes.

7. ÁREA RECEPTIVA

En concreto desde ACAVe se presentaron el pasado mes de septiembre de 2014 las siguientes alegaciones:

1. La solicitud de que se incluya en el PMU la libre circulación de autocares en las calles alrededor de la Sagrada Familia en las que actualmente está prohibida;
2. Que se haga constar expresamente en el PMU que los autocares estarán autorizados para acceder libremente al interior de las "supermanzanas" para llevar y recoger grupos en los hoteles y/o centros de interés turístico; y
3. La solicitud de inclusión en el PMU del objetivo de garantizar plazas adecuadas para el encoche y desencoche de autocares cerca de los centros de interés turístico.

7.2. MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE TRANSPORTE DE CATALUÑA

El pasado 1 de julio de 2014 ACAVe mantuvo una reunión con la Dirección General de Transportes, a la que se convocó a todos los sectores afectados y en la que se expusieron las principales características de la propuesta de modificación de la normativa catalana de transportes.

Posteriormente se remitió dicha propuesta de modificación por parte de Transportes a ACAVe para poder formular alegaciones y se presentaron diversas enmiendas a introducir en la propuesta de modificación, tales como la solicitud de eliminación de la definición de viajes combinados contenida en la propuesta de nueva regulación de transporte turístico que se aleja de la definición contenida en la Directiva de Viajes Combinados o la oposición a que se exija que un servicio de transporte deba ofrecerse conjuntamente con alojamiento o un servicio de transporte aéreo, marítimo o ferroviario.

Al no haber recibido respuesta a las alegaciones formuladas, se solicitó una nueva reunión con Transportes que se celebró el pasado 11 de noviembre de 2014 y en la que desde la Dirección General de Transportes comunicaron que habían remitido la propuesta de modificación para introducirse en la ley de acompañamientos a presupuestos para 2015 tal cual la habían mandado el pasado mes de julio de 2014. No obstante, acordaron volver a revisarse con carácter urgente nuevamente las alegaciones de ACAVe para valorar la introducción de algún cambio en sus propuestas.

Igualmente desde ACAVe se formularon alegaciones dirigidas al CTESC en relación con la propuesta de modificación de regulación del transporte turístico incluida en el Anteproyecto de Ley de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas para 2015.

7. ÁREA RECEPTIVA

Posteriormente se presentaron en diciembre de 2014 alegaciones al Proyecto de Ley de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas para 2015, solicitando enmiendas a la propuesta de modificación de la normativa de transportes catalana al efecto de que la modificación se realice ajustándose a la realidad turística actual de Cataluña. Dichas alegaciones se entraron en el Registro del Parlamento de Cataluña así como se remitieron a todos los grupos parlamentarios, con los que ACAVe ha estado manteniendo reuniones solicitando su apoyo.

Finalmente se lanzó nota de prensa a finales de diciembre de 2014 trasladando la posición de ACAVe en contra de las modificaciones de la normativa de transportes de Cataluña contenida en el citado Proyecto de Ley.

7.3. PLATAFORMA TURISTRIP EN EL PORTAL www.catalunya.com

Desde ACAVe se colaboró estrechamente en la preparación para la puesta en marcha de la plataforma Turistrip desarrollada por la Agencia Catalana de Turismo junto con la empresa tecnológica Travel Loop.

Dicha plataforma de comercialización on-line de paquetes turísticos experienciales en Cataluña que va dirigida a los consumidores finales se puso en funcionamiento el pasado abril de 2014.

ACAVe junto con la Agencia Catalana de Turismo realizaron a lo largo de 2014 varias presentaciones de la plataforma Turistrip y ACAVe ha ido promocionando su uso entre las agencias asociadas, vía las presentaciones efectuadas en la sede de ACAVe, así como por medio del envío de Circulares.

Por último cabe destacar que ACAVe se encarga de validar que las agencias de viajes que desean publicar viajes combinados en la plataforma Turistrip cumplen con todos los requerimientos legales a tal efecto, así como que cumplen con los requisitos específicos impuestos por la Agencia Catalana de Turismo.

7.4. PARTICIPACIÓN DE ACAVe EN LA WTM.

Por primera vez ACAVe estuvo presente en la edición de la **World Travel Market de London**, que se celebró del **3 al 6 de noviembre 2014**, en mostrador conjunto dentro del Stand corporativo de ***l'Agència Catalana de Turisme (ACT)***, en el que participaron diferentes agencias receptoras asociadas.

Las empresas que participaron son: **Alegría Tours, Barcelona on Line, Goes Travel, Inytur (Trek and Ride), Nextel, Olea Soul, RV Hotels, Temps d'Oci y Traveltec.**

7. ÁREA RECEPTIVA

7.5. GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE VISADOS

Desde la Asociación se ha participado a lo largo de 2014 en el Grupo de Gestión de Visados del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016 (PNT), del que forman parte Turespaña, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y representantes del sector turístico.

En dichas reuniones se han tratado las principales problemáticas en cuanto a la emisión de visados en los distintos mercados emisores, así como se han trasladado por parte de Turespaña y el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de de las principales novedades relativas al procedimiento de gestión y emisión de visados y se ha informado del estado de situación de los mercados emisores que requieren visados, así como del crecimiento en emisión de visados en determinados mercados respecto años precedentes. Igualmente se han tratado las Propuestas de la Comisión Europea para la simplificación de visados en el área Schengen.

7.6. REUNIONES DE LA ASOCIACIÓN CON LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA

La Asociación es miembro de la Agencia Catalana de Turismo y de Turismo de Barcelona y participa activamente en las reuniones llevadas a cabo por dichos organismos.

Se indica a continuación las reuniones a las que ha asistido la Asociación durante el año 2014:

- 1) Agencia Catalana de Turismo: 19 de febrero de 2014, 29 de abril de 2014; 30 de septiembre de 2014 y 17 de diciembre de 2014.
- 2) Turismo de Barcelona: 27 de enero de 2014; 27 de febrero de 2014; 27 de marzo de 2014; 26 de mayo de 2014; 26 de junio de 2014; 28 de julio de 2014; 18 de septiembre de 2014; 30 de octubre de 2014; 27 de noviembre de 2014 y 15 de diciembre de 2014.

7.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA

A lo largo de 2014 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Receptivo de la Junta Directiva de la Asociación:

1. Una reunión en fecha 13 de marzo de 2014 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** Presentación de los miembros del área de Receptivo; **(ii)** Calendario de reuniones 2014; **(iii)** Entidades en las que ACAVe está representada; **(iv)** Segmentación y estrategias de trabajo; **(v)** Formación de grupo de trabajo por segmentos de trabajo; **(vi)** Posibilidad de participación de ACAVe en Ferias; y **(vii)** Ruegos y Preguntas.

7. ÁREA RECEPTIVA

2. Otra reunión el pasado 6 de mayo de 2014 con el siguiente orden del día: **(i)** Aprobación del Acta del Comité Receptivo del pasado 13 de marzo de 2014; **(ii)** Valoración de la Plataforma www.catalunya.com; **(iii)** Informe reunión 25.04.14 con el Ayuntamiento de Barcelona sobre el Plan de Movilidad Urbana 2013-2018; **(iv)** Propuestas de la Comisión Europea de simplificación del Código de Visados para los países Schengen; y **(v)** Ruegos y Preguntas.

3. Una reunión en fecha 2 de julio de 2014 en la que se abordaron los siguientes temas: **(i)** Aprobación del Acta del Comité Receptivo del pasado 6 de mayo de 2014; **(ii)** Valoración de la situación de la Plataforma www.catalunya.com y posibles acciones para incentivarla; **(iii)** Informe reunión Dirección General de Transportes 1.07.14; **(iv)** Mesa conjunta WTM; **(v)** Famtrips Diputación Girona; **(vi)** Informe reunión Comité Ejecutivo Turismo de Barcelona del 26.06.14; **(vii)** Presentación SEGITTUR 10.07.14; **(viii)** Valoración campaña de verano 2014; y **(ix)** Ruegos y Preguntas; y

4. Una última reunión en fecha 21 de octubre de 2014 con el siguiente orden del día: **(i)** Aprobación del Acta del Comité Receptivo del pasado 2 de julio de 2014; **(ii)** Valoración de la situación de la Plataforma www.catalunya.com y posibles acciones para incentivarla; **(iii)** Informe reunión del Comité Ejecutivo de Turismo de Barcelona 18.09.14; **(iv)** Informe de la reunión del Comité Ejecutivo de la Agencia Catalana de Turismo 30.09.14; **(v)** Mesa conjunta WTM; **(vi)** Posibilidad de participar conjuntamente en ferias en el extranjero en el 2015; **(vii)** Famtrips; **(viii)** Propuestas sectoriales de cara a las elecciones municipales 2015; **(ix)** Propuestas para la Jornada de Nuevas Tecnologías de ACAVe; y **(x)** Ruegos y Preguntas.

8. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

8. AREA MARKETING /NUEVAS TECNOLOGIAS

8.1. COMUNICACIÓN 2.0

Desde el mes de Octubre de 2014 ACAVe está presente en la web 2.0 para informar, crear y mantener contacto personal y directo con sus dos públicos objetivos: las agencias de viajes y el público final.

Estamos presentes en las 4 redes más importantes actualmente: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.



FACEBOOK: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100005834297593>
104 amigos/29 fotos/ 32 comunicaciones



TWITTER @ACAVE_agencias: https://twitter.com/ACAVE_agencias
317 seguidores/ 474 seguimos/ 155 tweets



INSTAGRAM http://instagram.com/acave_agencias?ref=badge
5 publicaciones/ 7 seguidores / 10 seguidos



YOUTUBE: <https://www.youtube.com/channel/UCTFVz1cB0Pi8oazphsc3Usg>

8.2. HIGHLIGHT 2014

ACAVe Highlight es una nueva comunicación con carácter mensual que es remitida vía online, dirigida agencias asociadas, no asociadas y empresas del sector turístico, tuvo su primera edición el mes de MAYO de 2014.

Mediante dicha comunicación se dan a conocer las noticias más destacadas del sector, artículos de opinión en la sección "Un café con...", notas de prensa, y actividades de la asociación. Este Highlight da la posibilidad de **incluir Banners** de Empresas turísticas, Agencias de Viaje, Oficinas de Turismo, Compañías aéreas....

Asimismo existe un espacio dedicado a un destino turístico el cual ponemos a disposición de las oficinas de Turismo y también de las Agencias de Viajes que quieran promocionar un destino destacado: **DESTINO DEL MES**.

Dispone también de un apartado llamado **PRODUCTO DESTACADO** para proveedores tanto turísticos como tecnológicos del sector.

Como novedad desde el mes de noviembre del 2014, el DESTINO DEL MES y el PRODUCTO DESTACADO, aparecen también en nuestro Facebook (ACAVe Marketing) y Twitter (@ACAVE_agencias), con una edición especialmente diseñada para ello.

8. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

Empresas que se han publicitado:

Por medio de Banners: Tarawa Travel, Politours, Politours River Cruises, IberRusia, TravelKids.
Como Destino del Mes: Brasil, Rusia y Países Bálticos, Canadá, Laponia, Lejano Oriente, Viena,
Como Producto Destacado: Barcelona Guide Bureau, La Roca Village, MSC Cruceros, Cripta Gaudí, Crucemundo.

Personajes "Un café con...":

Mayo: *Martin Sarrate. Presidente ACAVe*

Junio: *Michel de Blust. Secretario General de ECTAA*

Julio: *David Gómez Aragón. Coordinador del Grupo de Trabajo de Agencias de Viajes e IVA de Ceav y Gebta.*

Septiembre: *Martin Sarrate. Presidente ACAVe*

Octubre: *Juan Jose Peso-Viñas. Socio Daemon-Quest Deloitte y experto en fidelización.*

Noviembre: *Raimón Martínez Fraile. Presidente B-Travel*

Diciembre: *Martín Sarrate. Presidente ACAVe.*

8.3. WEB ACAVe acave.travel

En el mes de marzo del 2014 se activo el dominio acave.travel tanto en la web como en las direcciones del correo mail.

Asimismo, en la página web de **ACAVE**, www.acave.travel se encuentran todas las novedades, tales como: las circulares remitidas, un buscador de agencias, una base de datos de legislación actualizada, modelos de contratos y otros formularios, las FAQ's jurídicas, estudios e informes, así como la contratación de seguros, Highlight. En definitiva, la web **ACAVE** www.acave.travel es interactiva, moderna, actualizada, manejable y visual.

Asimismo en la parte privada el asociado se gestiona a que email desea recibir las circulares y en qué idioma catalán o castellano.

El buscador de agencias se puede filtrar por tipología de viajes o por actividades que más interesen al cliente. El buscador es el escaparate de nuestras agencias asociadas.

En el mes de Noviembre agregamos en la web a pie de página el síguenos en las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram.

8.4. NOCHE DEL SOCIO

La **Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE)** celebró el pasado 17 de Junio en el Hotel PullmanSkipper Barcelona su **I Noche del Socio**, la cual congregó 200 socios y miembros adheridos, que aprovecharon la velada para realizar networking en una ambiente distendido y festivo.

8. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

Durante el cóctel-cena, la Asociación hizo entrega de la primera edición de los **Premios Noche del Socio**, unos galardones que se han creado con motivo de este acto y que, con objetivo de continuidad, premia las anécdotas curiosas y divertidas de los asociados, así como sus mejores fotografías.

El jurado, compuesto por los miembros del comité de marketing y nuevas tecnologías de ACAVe, seleccionó los ganadores de esta primera edición que recayeron en:

- Premio a la mejor fotografía de la agencia de viajes, por su originalidad, a *"Mercenarios españoles sirviendo a las órdenes de GengisKhan"*, de Viajes Tuareg.
- Premio a la mejor anécdota de la agencia de viajes con un cliente, a *"Viaje a Canarias en buena compañía"*, de Julià Central de Viajes.
- Premio a la mejor anécdota de una agencia de viajes con un proveedor, a *"Un lavabo en mal estado"*, de Julià Central de Viajes.
- Premio a la mejor anécdota de un miembro adherido con una agencia de Viajes, a *"Salgan de Agencia"*, de Beroni.

9. XIV FORO ACAVe

9. XIV FORO ACAVe

XIV Foro ACAVe: 1 de octubre de 2014

Nuevas tendencias, nuevas oportunidades

El pasado día 1 de octubre tuvo lugar en el Teatre del Liceu de Barcelona el XIV Foro de ACAVe.

Bajo el título "Nuevas tendencias, nuevas oportunidades", el foro reunió un importante plantel de ponentes expertos en los ámbitos turísticos y económicos como; Alex Cruz, Elena Foguet, Belén Wangüermert, Ángeles Alarcó, Juan José Peso-Viñals, José García Montalvo y Juan Verde, que intentaron dar las claves sobre cómo afrontar estos nuevos retos y extraer conclusiones útiles que sean de aplicación práctica en las empresas.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe, fue el encargado de abrir el foro afirmando que, "el turismo es un sector totalmente transversal y dinámico y en los últimos años se ha visto como han aflorado nuevas tendencias económicas y sociales, que han dado lugar a nuevos productos y a nuevas experiencias turísticas, a nuevas formas de comercializar los productos, a nuevos targets a los que dirigirse, siendo todo ello una oportunidad para nuestras empresas, las cuales día a día trabajan para adaptarse y adelantarse a la realidad, aportando valor para poder superar los momentos difíciles"

Felip Puig, Conseller d'Economia i Ocupació, resaltó en su discurso la importancia de captar turismo de calidad y de ofrecer "experiencias y emociones" en lugar de explicar los activos tangibles de la ciudad. Calificó el modelo turístico en Cataluña de "referente" y de "éxito del país", y admitió que el nuevo modelo de economía colaborativa "ha venido para quedarse, pero regulándola".

"Evolución del modelo turístico" fue la primera sesión del Foro que contó con la participación de Alex Cruz, presidente de Vueling, Elena Foguet, business director para España de Value Retail, Belén Wangüermert, directora de Royal Caribbean España y presidenta de CLIA España y Ángeles Alarcó, presidenta de Paradores. En referencia al crecimiento de las ventas online, el presidente de Vueling, Alex Cruz, remarcó que "la intermediación aporta valor, para nosotros es fundamental, por mucho que hablemos de la introducción de nuevas tecnologías", en este sentido recordó que el 50 % de las ventas se hacen por canales indirectos y el rol de las agencias de viajes es todavía mayor cuando se abren nuevos mercados. Quién también remarcó el papel crucial jugado por las agencias de viajes en la nueva era postcrisis y de consumidores hiper informados vía Internet, fue Belén Wangüermert. Por su parte, Ángeles Alarcón remarcó que "tenemos que apoyarnos en una intermediación especializada".

9. XIV FORO ACAVe

En la segunda sesión, Juan José Peso-Viñals, socio DAEMON-QUEST by DELOITTE y experto en fidelización, realizó una conferencia en la que puso de manifiesto las nuevas estrategias de ventas y gestión de clientes para incrementar la rentabilidad de las empresas, dió claves sobre como incrementar dicha rentabilidad a través de conocer los gustos y aficiones más profundos de los consumidores. Añadió que "hay segmentos que aún no tienen respuesta por parte de las empresas turísticas", y puso de relieve que "en estos segmentos es donde están las grandes oportunidades hoy"

La tercera y última sesión, "Tendencias económicas y sociales", contó con el catedrático de economía de la universidad Pompeu Fabra e investigador, José García Montalvo y el asesor internacional en estrategia, innovación y sostenibilidad, Juan Verde. García Montalvo explicó el concepto y las aplicaciones del Big Data y puso de manifiesto su importancia en el sector turístico para dar un servicio de mayor calidad al cliente, por su parte Juan Verde destacó el papel de la innovación como principal impulsor para el crecimiento afirmando que "para vencer los retos del futuro hay que innovar, hay que perder el miedo a reinventarse" y "hay que hacer todo lo posible para dar reconocimiento a aquellos que innovan, apostar por ellos y ofrecer un entorno favorable".

En este acto participaron 220 asistentes

10. VIAJES ACAVe

10. VIAJES ACAVe

10.1. NEPAL

En 1988 la Asociación celebró su primer viaje a Viena, y desde entonces ha sido costumbre organizar este tipo de encuentros que permiten por un lado, profundizar en la riqueza turística del país elegido y por otro, fomentar e intensificar las relaciones y colaboraciones profesionales entre nuestros agentes y el sector turístico del destino elegido.

En esta ocasión, **NEPAL** fue nuestro país anfitrión, y el viaje tuvo lugar del **24 de abril al 5 de mayo 2014**.

A raíz del concurso realizado por **ACAVe** el pasado mes de noviembre, la organización técnica del mismo se adjudicó a **POLITOURS, S.A. – CAA-19**.

Se confeccionó un atractivo y completo programa que nos permitió conocer **NEPAL**, la tierra de ciudades medievales, donde el tiempo se detiene, un país con exótica fauna y flora, el sueño de cualquier observador de aves y el hogar del único rinoceronte de un cuerno y el real tigre de Bengala. Es difícil igualar el espectacular paisaje de Nepal, el hogar de la mundialmente famosa montaña del Everest, con sus 8.848 metros de altura.

Durante este viaje pudimos conocer de primera mano un destino fascinante, con grandes recursos naturales y turísticos, que sin lugar a dudas tendrán un papel relevante en la programación de nuestros agentes de viajes y tour operadores

Contamos con la participación de 30 agentes de viajes y acompañantes.

10.2. MUNICH

En 1988 la Asociación celebró su primer viaje a Viena, y desde entonces ha sido costumbre organizar este tipo de encuentros que permiten por un lado, profundizar en la riqueza turística del país elegido y por otro, fomentar e intensificar las relaciones y colaboraciones profesionales entre nuestros agentes y el sector turístico del destino elegido.

En esta ocasión, **MUNICH** y **SALZBURG** han sido nuestros destinos anfitriones, y el viaje ha tenido lugar este pasado fin de semana, del **16 al 19 de octubre 2014**.

En esta ocasión hemos viajado un nutrido grupo de **50 Agentes de Viajes y acompañantes**, quienes hemos podido conocer la encantadora ciudad de **MUNICH**, su interesante centro histórico, visitando su centro vital, **Marienplatz** y su casco antiguo, en la orilla oeste del Isar, recorriendo los enclaves más destacados de la época del Tercer Reich, el **Museo BMW**, el Palacio de **Nymphenburg**, y la famosa cervecería **Hofbräuhaus**. También pudimos conocer sus alrededores, el mágico **Castillo de Neuschwanstein**, en la Alta Baviera, y extendimos la visita hasta la encantadora ciudad de **Salzburg**, donde tuvimos la oportunidad de visitar su centro histórico.

10. VIAJES ACAVe

El grupo regresó guardando un imborrable recuerdo de su estancia en **MUNICH** y **SALZBURG**, y esperamos que este viaje contribuya a incrementar el flujo de turistas catalanes y españoles hacía este fascinante destino.

10.3. JUNTA DIRECTIVA CÁDIZ

El fin de semana del **26 al 28 de septiembre de 2014** se celebró un viaje de la Junta Directiva de ACAVe en Jerez y Cádiz, con el objetivo de conocer con mayor profundidad dicho destacado destino turístico de nuestro país.

Este viaje ha sido posible gracias a la gran ayuda y colaboración facilitada por la Diputación de Cádiz, el Patronato de Turismo de Cádiz y los Ayuntamiento de Cádiz y Jerez, que han contribuido en la organización de un viaje en el que la Junta de ACAVe ha podido visitar los principales iconos turísticos de la provincia de Cádiz, que, sin duda, cuenta con unas infraestructuras turísticas y patrimonio cultural de primer nivel. Igualmente cabe destacar la colaboración recibida por parte de Vueling para el transporte aéreo.

Durante el viaje visitaron, la Bodega Tradición de Jerez, en la que se conjuga el arte y el vino, ofreciendo un producto totalmente exclusivo y único, la belleza de Jerez de la Frontera, visitando el centro histórico de la ciudad, así como su Alcázar y los Claustros de Santo Domingo. Tras la completa visita a los principales iconos turísticos de Jerez se cenó en el Bar Juanito en el que se pudo disfrutar de la excelente gastronomía jerezana.

Asimismo, el sábado 27 de septiembre en primer lugar se realizó una visita de inspección a los Hoteles Los Jándalos Vistahermosa y de Los Jándalos Santa María. A continuación se tomó un catamarán desde Puerto de Santa María a Cádiz para poder visitar en profundidad la preciosa ciudad de Cádiz. Se inició la visita a la ciudad en la Torre de Tavira fue designada torre vigía oficial del puerto de Cádiz. Igualmente se realizó una visita al Yacimiento Gadir, yacimiento arqueológico de los restos fenicios de la ciudad de Cádiz.

Además se visitó el Rincón Gastronómico del Mercado de Abastos de Cádiz, que actualmente se ha convertido en un espacio gastronómico y de ocio y cada vez se está haciendo más famoso y a continuación se degustó la exquisita comida gaditana en el Bar Quilla.

Después del almuerzo se realizó una visita de inspección al espectacular Parador de Cádiz y se finalizó la jornada con una cena en el restaurante La Curiosidad de Mauro Barreiro, en el que se pudo disfrutar de una propuesta gastronómica innovadora y original.

Finalmente, el viaje concluyó con la celebración de la reunión de la Junta Directiva en el Hotel Jándalos Jerez en el que se realizó toda la estancia y que cuenta con unas instalaciones idóneas para la celebración de convenciones y reuniones.

10.4. FAM TRIP CARDONA

El pasado 2011, se alcanzó un acuerdo de colaboración entre la Delegación de Turismo de la Diputación de Barcelona y ACAV, y se celebraron tres famtrips organizado por la Diputación de Barcelona dirigido a los asociados de ACAV, con la intención de dar a conocer un poco más las

10. VIAJES ACAVe

variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

En esta ocasión la **Diputación de Barcelona** ha organizado una visita a **CARDONA** para las agencias de viajes de **ACAVE**, a fin de conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

Dicho famtrip consta de una visita de un día en **Cardona**, teniendo la oportunidad de conocer el entorno natural y cultural del **Parque Cultural de la Muntanya de la Sal**, la historia cultural de la Vila de Cardona, en el **Centre Cardona Medieval**, continuando con la visita al **Museu de Sal Josep Arnau**, almorzando en un restaurante del centro y finalizando la visita en el **Castell de Cardona**.

El famtrip tuvo lugar el 28 de marzo de 2014 y contamos con la participación de 15 agencias de viajes y todos los presentes valoraron muy positivamente este acto y lo encontraron interesante y profesional.

11. FORMACIÓN

11. FORMACIÓN

11.1. PLAN FORMACION CONTINUA 2014

Desde la Asociación, al efecto de promover cursos gratuitos para trabajadores en activo del sector de agencias de viajes, se solicitó nuevamente una subvención al Consorcio para la Formación Continua de Cataluña, la cual nos fue concedida.

Dicha oferta formativa está cofinanciada por el **Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya y el Servicio Público de Empleo Estatal**.

En el plan de formación se han contemplado acciones formativas de diferente índole y, en concreto: cursos de inglés, de atención al cliente y de práctica e-commerce de plataformas de implantación curso.

Para el desarrollo y ejecución de este plan de formación desde la Asociación se ha contado con la colaboración de **FEMXA FORMACIÓN, S.L.**, empresa con gran experiencia en el sector de la formación.

Igualmente debemos indicar que al ser un Plan de Formación subvencionado exclusivamente para la **CCAA de Cataluña**, cofinanciado por el **Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya y el Servicio Público de Empleo Estatal** se imponía que sólo podía ofrecerse a los trabajadores de agencias de viajes, ya sean centrales o sucursales, ubicadas en Cataluña, así como a personas en situación de desempleo.

Por último, se detallan a continuación las acciones formativas previstas en dicho Plan:

DENOMINACIÓN	MODALIDAD	Nº HORAS	Nº DE PLAZAS
INGLÉS. NIVEL B2A (MARCO EUROPEO DE REFERENCIA)	Teleformación	75	5
INGLÉS. NIVEL B2B (MARCO EUROPEO DE REFERENCIA)	Teleformación	75	5
COMMUNITY MANAGER Y REDES SOCIALES	Teleformación	80	5
FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	Teleformación	80	5
FRANCÉS AGENCIAS DE VIAJES	Teleformación	60	15
GESTIÓN DE REUNIONES, VIAJES Y EVENTOS	Teleformación	70	16
ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES	Teleformación	30	20
UF0511: TRATAMIENTO BÁSICO DE DATOS Y HOJAS DE CÁLCULO	Presencial	50	10

11. FORMACIÓN

11.2. FORMACIONES 2014

A continuación detallamos las formaciones realizadas durante el año 2014:

07 Mayo. Oficina Turismo de Croacia y la Cia Aerea Croatia Airlines. Presentación del destino.

13 Mayo. Turismo de Perú y World Travel Bitakora: *"Ser un experto en el destino"*

23 Mayo. VisitFlanders. *"Presentación destino más cata de cervezas"*.

03 Junio. Beroni Informática: *"Presentación Go Global y comparador Hoteles Wasabi-s"*.

17 Septiembre. Aon Taeds *"¿Te pierdes con los seguros?"*.

30 Octubre. VisitFlanders. *"Presentación del destino: Flandes y Bruselas y degustación de gofres"*.

05 Noviembre. Atout France. *"Turismo de Jóvenes en Francia, workshop y formación"*

11 Noviembre. Agencia Catalana de Turisme. *"Presentación Plataforma Turistrip"*,

13 Noviembre. Beroni Informática. *"Toca mejorar tu productividad"*.

27 Noviembre. LaCommunity. *"Primer portal de alquiler vacacional"*.

12.MEMORIA ECONÓMICA

12. MEMORIA ECONÓMICA

12.1. CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2014 ANTES DE IMPUESTOS

GASTOS	
Consumibles escritorios	5.817,31
Correos y mensajeros	1.285,67
Gastos diversos asociación	3.353,05
Gastos comunidad despacho	6.248,52
IBI despacho	2.565,08
Hipoteca Intereses	10.414,10
Rentig Fotocopiadora	1.700,00
Mantenimiento y reparaciones	9.528,23
Servicios profesionales	47.974,90
Viajes, reuniones y congresos	29.381,16
Seguros	2.933,46
Gastos financieros	2.757,25
Agua y luz	4.321,03
Teléfono	8.008,70
Foment del Treball Nacional	1.949,08
Consell de Gremis/Osona/Lloret	4.802,08
ECTAA	26.120,00
CEAV	22.900,00
Publicidad y propaganda	14.068,25
Gastos de personal	281.941,61
Incentivos personal	17.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	4.235,00
Impagados	7.697,64
Limpieza oficina	4.924,12
Impuestos y Tasas	513,10
Amortizaciones	18.605,12
TOTAL GASTOS	541.044,46
Cuotas asociación	431.302,05
Cuotas Inscripción	30.945,44
Cuotas WEB de ACAV	41.363,73
Ingresos financieros	2.600,07
CEAV	13.288,00
Beneficios actividades ACAV	114.971,36
TOTAL INGRESOS	634.470,65
RESULTADO	93.426,19

12.MEMORIA ECONÓMICA

12.2. BALANCE ANTES DE IMPUESTOS 2014

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO NO CORRIENTE	703.145,43	PATRIMONIO NETO	688.468,75
<i>Inmovilizado Intangible</i>	67.524,30		
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Intangible</i>	-2.783,55	<i>Fondo Social</i>	263.815,65
<i>Inmovilizado Material</i>	709.406,36	<i>Remanente</i>	331.226,91
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Material</i>	-71.090,39	<i>Resultado del ejercicio</i>	93.426,19
<i>Derechos deducibles pdtes. aplicación</i>	88,71		
		PASIVO NO CORRIENTE	186.994,37
		<i>Deudas a L/P</i>	186.994,37
ACTIVO CORRIENTE	245.114,34	PASIVO CORRIENTE	72.796,65
<i>Clientes</i>	16.153,89	<i>Deudas a C/P</i>	16.086,79
<i>H.P deudora</i>	1.426,15	<i>Proveedores</i>	19.460,13
<i>Gastos anticipados</i>	10.009,09	<i>H.P acreedora</i>	26.100,54
<i>Tesorería Caixa Catalunya</i>	127.241,85	<i>Org. Seg. Social acreedora</i>	9.328,87
<i>Tesorería Caja</i>	1.486,91	<i>Ingresos anticipados</i>	1.820,32
<i>Tesorería Banc de Sabadell</i>	31.781,21		
<i>Tesorería Banco Santander</i>	57.015,24		
	<u>948.259,77</u>		<u>948.259,77</u>

12.MEMORIA ECONÓMICA

12.3. PRESUPUESTO 2015

GASTOS	
Consumibles escritorios y correos	6.000
Mensajeros	1.500
Gastos diversos asociación	4.000
Gastos. Comunidad	7.000
IBI Despacho	2.800
Hipoteca Intereses	8.200
Despacho Madrid	7.200
Renting	1.700
Mantenimiento y reparaciones	8.000
Servicios profesionales	60.924
Viajes, reuniones y congresos	30.000
Área Receptiva	2.000
Área Corporate	2.000
Área Vacacional	2.000
Área Tour Operador	2.000
Área MK-Nuevas Tecnologías	2.000
Seguros	3.400
Gastos financieros	2.500
Agua y luz	4.800
Teléfono y fax	8.000
Foment del Treball Nacional	2.000
Consell de Gremis/ Osona/ Lloret	5.100
CLIA	1.875
ECTAA	27.507
CEAV	23.250
Publicidad y Propaganda	10.000
Gastos de personal	242.521
Incentivos Personal	18.000
Seguridad Social	69.673
Servicios profesionales extraordinarios	9.000
Impagados	5.000
Limpieza oficina	5.100
Gastos Formación	7.000
Impuestos y Tasas	1.000
Amortizaciones	23.000
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>616.050</u>

12.MEMORIA ECONÓMICA

INGRESOS	
Cuotas asociados	474.165
Cuotas Inscripción	30.000
Ingresos financieros	1.000
CEAV	13.754
Beneficios actividades ACAV	119.300
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>670.074</u>
RESULTADO	54.024

12.MEMORIA ECONÓMICA

12.4. PRESUPUESTO 2014 – CIERRE 2014 ANTES DE IMPUESTOS

GASTOS	PRESUPUESTO 2014	CIERRE 2014
Consumibles escritorios	4.200	5.817,31
Correos y mensajeros	2.500	1.285,67
Gastos diversos asociación	4.000	3.353,05
Gastos Comunidad despacho	7.360	6.248,52
IBI Despacho	2.600	2.565,08
Hipoteca Intereses	11.165	10.414,10
Renting Fotocopiadora	1.800	1.700,00
Mantenimiento y reparaciones	6.000	9.528,23
Servicios profesionales	52.200	47.974,90
Viajes, congresos	35.000	29.381,16
Seguros	2.940	2.933,46
Gastos financieros	1.500	2.757,25
Agua y luz	5.000	4.321,03
Teléfono y fax	10.000	8.008,70
Foment del Treball Nacional	1.960	1.949,08
Consell de Gremis/Osona/Lloret	4.310	4.802,08
ECTAA	26.575	26.120,00
CEAV	22.950	22.900,00
Publicidad y propaganda	12.000	14.068,25
Gastos de personal	280.827	281.941,61
Incentivos Personal	17.000	17.000,00
Servicios prof. extraordinarios	6.000	4.235,00
Impagados	5.000	7.697,64
Limpieza oficina	4.968	4.924,12
Gastos Formación	7.000	
Impuestos y Tasas	1.000	513,10
Amortizaciones	23.000	18.605,12
TOTAL GASTOS	<u>558.855</u>	<u>541.044,46</u>
INGRESOS		
Cuotas asociación	430.000	431.302,05
Cuotas M. Adheridos	12.000	30.945,44
Cuotas Inscripción	24.000	41.363,73
Ingresos financieros	1.000	2.600,07
CEAV	13.288	13.288,00
Beneficios actividades ACAV	121.500	114.971,36
TOTAL INGRESOS	<u>601.788</u>	<u>634.470,65</u>
RESULTADO	<u>42.933</u>	<u>93.426,19</u>

13.CIRCULARES

13. CIRCULARES

426/14	30/12/14	Salario Mínimo Interprofesional 2015 / Salari Mínim Interprofessional 2015
425/14	30/12/14	Cursos gratuitos presenciales subvencionados dirigidos a trabajadores del sector de agencias de viajes de agencias asociadas a CEAV / Cursos gratuïts presencials subvencionats adreçats a treballadors del sector d'agències de viatges d'agències associades a CEAV
424/14	29/12/14	Resolución consulta MICE
423/14	23/12/14	Iberia nota informativa finalización contrato valor 2014 / Iberia nota informativa finalització contracte valor 2014
422/14	23/12/14	Prohibición recargos pagos con tarjeta Real Decreto Ley 8/2014: Continuación / Prohibició recàrrecs pagaments amb tarjeta Reial Decret Llei 8/2014: Continuació
421/14	23/12/14	Premios de Enoturisme de Cataluña 2015 / Premis d'Enoturisme de Catalunya 2015
420/14	23/12/14	Cursos de formación gratuitos promovidos por ACAVe: Aclaración / Cursos de formació gratuïts promoguts per ACAVe: Aclariment
419/14	22/12/14	Cursos de formación gratuitos promovidos por ACAVe / Cursos de formació gratuïts promoguts per ACAVe
418/14	22/12/14	Reforma IRPF 2015 / Reforma IRPF 2015
417/14	22/12/14	Huelga RENFE 26 diciembre / Vaga RENFE 26 desembre
416/14	19/12/14	Resumen Semanal
415/14	18/12/14	Vuelos directos de España a Croacia
414/14	17/12/14	Preaviso huelga TAP 27-30 diciembre /Previ avís vaga TAP 27-30 desembre
413/14	17/12/14	Bon Nadal // Feliz Navidad
412/14	16/12/14	Presentación TBEX2015 - 16/12/2014
411/14	16/12/14	Any del Turisme Familiar a Catalunya
410/14	16/12/14	Informe de conjuntura de Fomento
409/14	15/12/14	Duplicidad avales IATA
408/14	16/12/14	Productos a la plataforma de comercialización.
	12/12/14	Resumen Semana
407/14	12/12/14	Ayudas Programa Inversión Directa al Exterior/ Ajudes Programa Inversió Directa a l'Exterior
406/14	12/12/14	Prohibición de llevar productos peligrosos en vuelos dentro, desde y hacia EE.UU. / Prohibició de portar productes perillosos a vols dins, des de i cap a EEUU
405/14	12/12/14	Actualización lista negra compañías aéreas
404/14	11/12/14	Novedades reforma fiscal 2015
403/14	10/12/14	Próximas huelgas en Bélgica / Properas vagues a Bèlgica
402/14	10/12/14	Visados India: Cambios Importantes / Visats India: Canvis importants
401/14	09/12/14	Catalunya en las Ferias de Turismo 2015 / Catalunya a les Fires de Turisme 2015
400/14	09/12/14	Calendario de fiestas locales en Cataluña 2015 / Calendari de festes locals en Catalunya 2015
399/14	05/12/14	Viatge de l'ACAVe a Japó 2015
398/14	05/12/14	Cuotas ACAVe 2015
397/14	05/12/14	Resumen Semanal
396/14	05/12/14	Vienna Experts Club
395/14	04/12/14	Ayudas programa Emprendetur Jóvenes Emprendedores/ Ajudes programa Emprendetur Jóvenes Emprendedores
394/14	04/12/14	Ayudas programa Emprendetur I+D+i/ Ajudes programa Emprendetur I+D+i
393/14	04/12/14	Publicación LIVA

13.CIRCULARES

392/14	03/12/14	Huelga Lufthansa 4 diciembre 2014 / Vaga Lufthansa 4 desembre 2014
391/14	02/12/14	Presentación del programa IMPULS DE LES INDÚSTRIES CULTURLALS I BASADES EN LA EXPERIÈNCIA.
390/14	02/12/14	Ley 26/2014 de reforma IRPF, Impuesto No Residentes y otras normas tributarias / Llei 26/2014 de reforma LIRPF, Impost de No Residents i altres normes tributàries
389/14	02/12/14	Guía de Condeferació de Comerç de Catalunya "Abiertos a la buena jubilación" / Guia de Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts a la bona jubilació"
388/14	02/12/14	Agenda actuacions de la DGT i l'ACT
387/14	01/12/14	Salón del Deporte y Turismo de Montaña. 6,7 y 8 de febrero 2015. Fira de Lleida.
386/14	01/12/14	Plan Compromiso por el empleo en Barcelona/ Pla Compromís per l'Ocupació a Barcelona
385/14	01/12/14	Préstamos Programa Emprendetur Internacionalización/ Préstecs programa Emprendetur Internacionalització
384/14	28/11/14	Resumen Semanal
383/14	28/11/14	Alhambra de Granada
382/14	27/11/14	Importante: Bonificaciones transporte Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla / Important: Bonificacions transport Balears, Canàries, Ceuta i Melilla
381/14/	27/11/14	Propuesta de registro exclusivo en Fitur Shopping para segmento receptivo de CEAV
380/14	27/11/14	Presentación Croacia WEBINAR
379/14	26/11/14	Pla d'accions 2015 Patronat de Turisme de Costa Brava Girona
378/14	26/11/14	Programa Enoturisme a Manresa - DIBA 4.12.14
377/14	26/11/14	Highlight ACAVe
377/14	26/11/14	Prohibición recargos pagos con tarjeta Real Decreto Ley 8/2014 / Prohibició recàrrecs pagaments amb tarjeta Reial Decret Llei 8/2014
376/14	26/11/14	Novedades en tramitación de visados en Rusia / Novetats en la tramitació de visats a Rússia
375/14	21/11/14	Resumen Semanal
374/14	20/11/14	Recogida de alimentos de CÁRITAS / Recollida d'aliments de CARITAS
373/14	20/11/14	El Turisme en una Catalunya independent
372/14	19/11/14	Proposta fires ACT - 2015
371/14	17/11/14	V Jornada Confederació de Comerç de Catalunya "Abiertos a la Innovación y a la eficiencia"
370/14	17/11/14	Índice Precios al Consumo Octubre 2014 / Índex de Preus al Consum Octubre 2014
369/14	17/11/14	Indicadores de Actividades del Sector Servicios Septiembre 2014 elaborados por el INE / Indicadors d'Activitats del Sector Serveis Setembre 2014 elaborats per l'INE
368/14	14/11/14	Resumen Semanal
367/14	13/11/14	GSTC DESTINATIONS COMMUNITY-Barcelona 20 i 21 de novembre
366/14	10/11/14	Contrato centralizado gestión servicio agencias de viajes de la Administración General del Estado: continuación / Contracte centralitzat gestió servei agències de viatges de l'Administració General de l'Estat: continuació
365/14	10/11/14	Encuesta Navidad y Fin de año
364/14	07/11/14	Resumen Semanal
363/14	07/11/14	Contrato centralizado gestión servicio agencias de viajes de la Administración General del Estado / Contracte centralitzat gestió servei agències de viatges de l'Administració General de l'Estat
362/14	07/11/14	Rectificación calendario de pagos BSP/IATA / Rectificació calendari de pagaments BSP/IATA
361/14	07/11/14	Highlight Acave
360/14	06/11/14	Formación Beroni 13 nov
359/14	06/11/14	Agenda actuacions de la DGT i l'ACT
358/14	06/11/14	Acuerdo Diari ARA - Especial Viatges de Nadal

13.CIRCULARES

357/14	05/11/14	Museo Thyssen: Canal de venta on line para profesionales del turismo / Museu Thyssen: Canal de venda on line per a professionals del turisme
356/14	04/11/14	Aclaraciones liquidación RENFE
355/14	04/11/14	Presentación Promperú 11 noviembre
354/14	04/11/14	Formación LaCommunity 27 noviembre
353/14	03/11/14	Convocatoria concesión del distintivo «Igualdad en la Empresa» 2014
352/14	03/11/14	Flyer Ayuntamiento reordenación autocares Ciutat Vella / Flyer Ajuntament reordenació autocars Ciutat Vella
351/14	03/11/14	Lotería Navidad 2014
350/14	03/11/14	Importante: Reordenación autocares Ciutat Vella / Important: Reordenació Autocars Ciutat Vella
349/14	03/11/14	Jornada fiscal receptiva
348/14	31/10/14	Resumen Semanal
347/14	30/10/14	Guía de Usuarios Descuento de Residentes Amadeus / Guia d'Usuaris Descompte de Residents Amadeus
346/14	29/10/14	Famtrip Diputació de Barcelona – Turisme Familiar al Vallés Oriental – 21.11.14
345/14	29/10/14	Recordatorio Sistema SARA Descuento de residentes / Recordatori Sistema SARA Descompte de residents
344/14	28/10/14	Anuncio de licitación: servicio de agencia de viajes para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
343/14	29/10/14	Proyecto solidario navideño Perú
342/14	28/10/14	Seminario ACAVe- Grandes novedades Winsartorio – ACAVe RC-GIF2015
341/14	27/10/14	Relación fiestas laborales 2015 / Relació festes laborals 2015
340/14	27/10/14	Workshops ACAVe 2015
339/14	27/10/14	Famtrip de la Garrotxa – 13 Noviembre 2014
338/14	27/10/14	Atout France 5 noviembre
337/14	24/10/14	Resumen semanal / Resumen setmanal
336/14	24/10/14	Venta privada en La Roca Village / Venda privada a La Roca Village
335/14	24/10/14	Subvención contratación indefinida de jóvenes y/o parados de larga duración, ampliación hasta 31 diciembre 2014/ Subvenció contractació indefinida de joves i/o aturats de llarga durada, ampliació fins el 31 de desembre de 2014
334/14	24/10/14	Informe medidas laborales incluidas en la Ley 18/2014 de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia / Informe mesures laborals incluídes a la Llei 18/2014 de mesures urgents pel creixement, la competitivitat i l'eficiència
332/14	24/10/14	Plataforma Turistrip 11 noviembre
331/14	23/10/14	Salón turnexo 4 Noviembre
330/14	22/10/14	Informe mensual SIGT Ayuntamiento de Barcelona / Informe mensual SIGT Ajuntament de Barcelona
329/14	21/10/14	Spring Navideño Ceav 4 noviembre
328/14	20/10/14	Cursos presenciales y gratuitos promovidos por CEAV y subvencionados por el Ministerio de Fomento/ Cursos presencials i gratuïts promoguts per la CEAV i subvencionats pel Ministeri de Foment
327/14	17/10	Resumen Semanal
326/14	17/10/14	Envío presentaciones seminario fiscal
325/14	17/10/14	Formación VisitFlanders
324/14	16/10/14	Cena Distintivo Matilde Torres
323/14	16/10/14	Concurso público cesión en uso de espacio público en la web de la Ruta del Cister para la explotación de una central de reservas / Concurs públic cessió d'ús públic a la web de la Ruta del Cister per a l'explotació d'una central de reserves
322/14	14/10/14	Informe reunión Grupo Gestión Visados 8 octubre 2014 / Informe reunió Grup Gestió Visats 8 d'octubre 2014

13.CIRCULARES

321/14	13/10/14	Citas en Flandes: Navidad
320/14	13/10/14	WORKSHOP BARCELONA PROVINCE CONVENTION BUREAU -30 D'OCTUBRE DE 2014
319/14	13/10/14	Ayudas para la creación de filiales en el extranjero/ Ajudes per a la creació de filials a l'estranger
318/14	10/10/14	Resumen Semanal
317/14	10/10/14	Tendències en els mercats turístics: el mercat del Benelux
316/14	09/10/14	Financiación modernización infraestructuras turísticas/ Finançament per a la modernització d'Infraestructures Turístiques
315/14	08/10/14	Pre-concurso de acreedores de Transhotel
314/14	07/10/2014	Huelga personal de cabina Easyjet 8 octubre en Italia / Vaga personal de cabina Easyjet 8 octubre a Italia
313/14	07/10/2014	Agenda Agencia Catalana de Turisme
312/14	06/10/2014	Distintivo turístico Matilde Torres
	0.../10/14	Salón de l'Esport i Turisme de Muntanya.
311/14	03/10/14	Resumen Semanal
310/14	03/10/14	XIV FORO ACAVE- 1 de Octubre 2014 // XIV FÒRUM ACAVE - 1 d'Octubre 2014
309/14	02/10/14	Jornadas de fiscal
308/14	02/10/14	Visita Barco Queen Victoria
307/14	2/10/14	Apertura del plazo de inscripción en la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de turistas chinos / Apertura del termini d'inscripció a la llista indicativa d'agències de viatges de la Comunitat Europea per a la recepció de turistes xinesos
306/14	29/09/14	Cierre de las oficinas de ACAVE por motivo del Foro
305/14	29/09/14	Huelga de Lufthansa en Frankfurt
304/14	29/09/14	Jornades Gir 180 Graus
303/14	26/09/14	Túnez: tasa de salida aplicable desde el 1 de Octubre
302/14	22/09/14	Ampliación huelga AF hasta el 26.09.14
301/14	19/09/14	Resumen semanal
300/14	18/09/14	Huelga AF: actualización información / Vaga AF: actualització informació
299/14	17/09/14	Huelga AF / Vaga AF
288/14	15/09/14	Huelga de Lufthansa en Fráncfort
287/14	10/09/14	Preaviso de huelga de pilotos de AF del 15 al 22 de septiembre: continuación
286/14	10/09/14	Preaviso de huelga de pilotos de AF del 15 al 22 de septiembre
285/14	10/09/14	Cursos gratuitos para agentes de viajes promovidos por CEAV
284/14	10/09/14	6º Encuentro Internacional de Comercialización de Turismo de Interior, Rural y Naturaleza de Andalucía
283/14	10/09/14	Comunicat Ajuntament 11 de Setembre
282/14	10/09/14	Anuncio de huelga LH mañana 10 de septiembre de 2014 / Anunci de vaga LH demà 10 de setembre de 2014
281/14	09/09/14	Recordatorio Seatrade Med
280/14	09/09/14	3ª Fira Agroalimentaria Orígens
279/14	08/09/14	Presentación B Travel / Presentació B Travel.
278/14	08/09/14	Debates Laborales: Novedades normativas en la gestión y control de la Incapacidad Temporal y Proyecto de Ley de reforma de las Mutuas de AT y EP / Debats laborals: Novetats normatives a la gestió i control de la Incapacitat Temporal i Projecte de Llei de reforma de les Mútues d'AT i EP
277/14	08/09/14	Workshops 2014

13.CIRCULARES

276/14	05/09/14	Huelga parcial LH
275/14	05/09/14	Formación CEAV
274/14	04/09/14	Amadeus
273/14	04/09/14	Recordatori XI edició premi ccc millor iniciativa lingüística
272/14	03/09/14	Preaviso de huelga de AIR FRANCE 15-22 septiembre / Preavis de vaga d'AIR FRANCE 15-22 setembre
271/14	03/09/14	10º Edición del Seatrade Med
270/14	29/08/14	Resumen semanal
269/14	28/08/14	Inicio campaña IMSERSO 2014/15 / Inici campanya IMSERSO 2014/15
268/14	28/08/14	Bonificaciones transporte Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla / Bonificacions transport Balears, Canàries, Ceuta i Melilla
267/14	28/08/14	Importante XI Edición Premio CCC Mejor Iniciativa Lingüística en el sector comercial / Important XI Edició Premi CCC Millor iniciativa lingüística al sector comercial
266/14	28/08/14	Importante Adenda contrato IBERIA / Important Addenda Contracte Iberia
265/14	20/08/14	Información brote ébola / Informació brot èbola
264/14	08/08/14	Resumen semanal
263/14	07/08/14	Tarjeta de embarque vueling a través de Amadeus
262/14	06/08/14	IMPORTANTE IATA: Presentación Cuentas Anuales definitivas / IMPORTANT IATA: presentació comptes anuals definitives
261/14	04/08/14	Agenda mes de agosto 2014 ACT // Agenda mes d'agost 2014 ACT
260/14	01/08/14	Resumen semanal
259/14	01/08/14	Espectáculo Carmen OPERAir Barcelona Festival suspendido / Espectacle Carmen OPERAir Barcelona Festival suspès
258/14	01/08/14	Visados USA / Visats USA
257/14	31/07/14	Cursos del SOC dirigidos a parados con conocimientos de la lengua rusa // Cursos del SOC adreçats a aturats amb coneixement de llengua russa
256/14	31/07/14	Invitaciones Nits Gaudí
255/14	30/07/14	Memoria de actuaciones de l'ACT.
254/14	30/07/14	Contrato Centralizado de Agencias de Viajes de las Administraciones Públicas
253/14	29/07/14	Huelga RENFE 31 julio y 1 agosto / Vaga RENFE 31 juliol i 1 agost
252/14	29/07/14	Viaje de ACAVe a Múnich&Salzburg Octubre 2014
251/14	28/07/14	Subvenciones contratación personas con RMI
250/14	23/07/14	IATA: Proyecto pilto NNew Generation ISS
249/14	18/07/14	Resumen Semanal
248/14	18/07/14	Afectaciones viarias en Barcelona / Afectacions vidries a Barcelona
247/14	18/07/14	Cuentas Anuales IATA
246/14	17/07/14	Ceav. Programa de la India
245/14	14/07/14	Medidas laborales Real Decreto-Ley 4/2014 / Mesures laborals Reial Decret-Llei 4/2014
244/14	14/07/14	Horaris Comercials d'Estiu 2014 a Barcelona
243/14	11/07/14	Resumen Semanal
242/14	11/07/14	Nota de Prensa Acuerdo ACAVe - Caritas
241/14	10/07/14	Notas prensa previsiones verano 2014
240/14	09/07/14	XIV Foro Acave
239/14	09/07/14	Invitación Museo del Prado
238/14	09/07/14	Reducción tasas de intercambio pagos con tarjeta

13.CIRCULARES

237/14	08/07/14	Montserrat Express / Montserrat Express
236/14	08/07/14	Novetats web Mobilitat i transports
235/14	07/07/14	Resumen Jornada participación PYMEs en contratación pública
234/14	04/07/14	Resumen Semanal
233/14	04/07/14	OPERAir Barcelona F�estival
232/14	03/07/14	Nota de Prensa previsiones verano 2014 // Nota de Premsa previsions estiu 2014
231/14	02/07/14	Presentación del canal de comercialización de experiencias de www.spain.info // Presentación del canal de comercialitzaci�n d'experiències de www.spain.info .
230/14	01/07/14	Agenda de actuaciones de la DGT i del ACT
229/14	25/06/14	Acuerdo con la Diputación de Barcelona – Cercle de Turisme // Acord amb la Diputación de Barcelona – Cercle de turisme.
228/14	30/06/14	Concurso AAVV Congreso y Senado
227/14	30/06/14	Ayudas del Ayuntamiento de Barcelona para la contratación estable de personas en situación de desempleo
226/14	27/06/14	Resumen semanal
225/14	27/06/14	Fotografias Noche del Socio 2014 / Fotografies Nit del Soci 2014
224/14	27/06/14	Reforma fiscal
223/14	27/06/14	Museo del Prado.
222/14	26/06/14	Comunicado Acciona/Trasmediterranea // Comunicat Acciona/Trasmediterranea
221/14	26/06/14	Incidencia en web www.taeds.com // Incidència en web www.taeds.com
220/14	26/06/14	Buy Catalunya 2014
219/14	25/06/14	Encuesta verano 2014 / Enquesta Estiu 2014
218/14	25/06/14	Citas en Flandes este verano // Cites a Flandes aquest estiu.
217/14	23/06/14	Opera Carmen en Barcelona
216/14	23/06/14	Subvenciones Programa Forma i Insereix 2014
20/06/14	20/06/14	Resumen Semanal
215/14	20/06/14	Reclamaciones salarios tramitación juicios despido / Reclamacions salaris tramitación judici acomiadament
214/14	19/06/14	Huelga de controladores aéreos y trenes en Francia / Vaga de controladors aeris i trens a França
213/14	19/06/14	Networking Euskadi 22 al 29 junio
212/14	18/06/14	Programa Operatiu Estacional de Seguretat Gregal 2014.
211/14	17/06/14	Jornada sobre la participación de las PYMES en la contratación pública
210/14	16/04/14	Situación Tailandia: Actualización / Situación Tailandia: Actualización
209/14	16/04/14	Anuncio ACAVe Especial DIARI ARA
208/14	11/06/14	Flamenco Experience 3 julio
207/14	13/06/14	Resumen semanal
206/14	13/06/14	Ayudas para adquisición vehículos de motor eléctrico 2014
205/14	13/06/14	Anuncio ACAVe Especial Viajes DIARI ARA
204/14	13/06/14	Nit del Soci
203/14	06/06/14	Resumen Semanal
202/14	06/06/14	Importante Modificación Ley General Consumidores y Usuarios / Important Modificación Llei General Consumidors i Usuaris
201/14	06/06/14	Cursos ofertados por CEAV 100% subvencionados / Cursos ofertats per CEAV 100% subvencionats
200/14	06/06/14	Actualización situación Tailandia / Actualitzaci�n situación Tailandia

13.CIRCULARES

199/14	05/06/14	Acuerdo Diari Ara / Acord Diari Ara
198/14	03/06/14	Aclaraciones sobre nuevo billete identificado de RENFE
197/14	03/06/14	2ª sesión de contratación centralizada del servicio de agencia de viajes
196/14	03/06/2014	Información actualidad en Tailandia / Informació actualitat a Tailandia.
195/14	03/06/2014	Agenda actuacions de la DGT i l'ACT
194/14	02/06/2014	Informe reunión MAEC / Informe reunió MAEC
193/14	02/06/2014	www.catalunya.com
192/14	02/06/2014	Patrimonio Nacional / Patrimoni Nacional.
	30/05/2014	Resumen Semanal
191/14	30/05/2014	Actualización de la web de reservas del Park Güell / Actualització de la web de reserves del Park Güell
190/14	30/05/2014	Nuevo billetes identificativos RENFE / Nou bitllets identificatius RENFE
189/14	29/05/14	Formación Beroni
188/14	29/05/14	Situación Tailandia: actualización / Situació Tailandia: actualització
187/14	28/05/14	Modificación Contratos Viaje Combinado y Condiciones generales
186/14	27/05/14	Situación en Tailandia / Situació a Tailandia
185/14	27/05/14	Situación Thailandia // Situació Thailandia.
184/14	27/05/14	Programa de Consolidación del Trabajo Autónomo
183/14	27/05/14	Presentaciones Argentina
182/14	27/05/14	IMPORTANTE: Aclaración Informe modificación Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios / IMPORTANT: Aclariment Informe modificació Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris
181/14	26/05/14	Ayudas para la elaboración e implantación de planes de igualdad
180/14	26/05/14	Préstamos o leasing para financiar proyectos de inversión o circulante de autónomos y microempresas
179/14	23/05/14	Resumen Semana
178/14	23/05/14	Situación en Tailandia / Situació a Tailandia
177/14	22/05/14	Convocatoria ayudas para promocionar el sector servicios
176/14	21/05/14	Nuevo manual IATA 2014
175/14	16/05/14	Resumen Semana
174/14	16/05/14	Paquetes turísticos culturales Patronat Turisme de Girona / Paquets turístics culturals Patronat Turisme de Girona.
173/14	16/05/14	Recordatorio Gestión extrajudicial reclamaciones clientes / Recordatori Gestió extrajudicial reclamacions clients
172/14	15/05/14	Fraude agencias
171/14	14/05/14	Modificación Ley de Servicios de la Sociedad de la Información / Modificació Llei de Serveis de la Societat de la Informació
170/14	14/05/14	Resumen de la sesión de contratación centralizada del servicio de agencia de viajes
169/14	13/05/14	Presentación Flandes en ACAVE / Presentació Flandes a l'ACAVE
168/14	13/05/14	Recordatorio: finalización plazo de inscripción en la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de turistas chinos
167/14	12/05/14	Enoturismo
166/14	12/05/14	Roca Village
165/14	09/05/14	Resumen semana
164/14	09/05/14	Nueva frecuencia pago IATA
163/14	09/05/14	Jornada sucesión en empresa familiar

13.CIRCULARES

162/14	06.05.14	Loteria de Catalunya – La Grossa
161/14	06.05.14	Denuncia por intrusismo profesional contra Media Markt
160/14	06.05.14	Creació paquets projecte europeu
159/14	05.05.14	Sesión de contratación centralizada del servicio de agencia de viajes
158/14	05.05.14	Anular Desayuno Trabajo
157/14	02.05.14	Resumen comunicados de la Semana
156/14	02.05.14	SeaTrade Med 17 y 18 Septiembre
155/14	02.05.14	Problema centralita
154/14	02.05.14	Relación de fiestas laborales de Cataluña para el 2015
153/14	30/.04.14	Barcelona TV
152/14	30.04.14	Desayuno Trabajo ACAVe 15 Mayo
151/14	30.04.14	Apúntate a Formación Microsoft Office 365 7 Mayo 10:00
150/14	29.04.14	Ayudas Programa Expansión 2014
149/14	28.04.14	Muy Importante: Bonificaciones residentes en Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla / Molt Important: Bonificacions residents a Illes Balears, Illes Canàries, Ceuta i Melilla
148/14	25.04.14	Nueva frecuencia pago IATA 1 Mayo 2014
147/14	25.04.14	Formación Croacia + Croatia Airlines
146/14	25.04.14	Resumen semana
145/14	25.04.14	Fira Modernista de Terrassa (Diputació Bcn)
144/14	22.04.14	Nuevo contrato Renfe
143/14	22.04.14	Plataforma Turistrip ha sido desarrollada por Travelloop
142/14	22.04.14	Formación Bitakorras Peru
141/14	16.04.14	Solicitud ingresos indebidos a la Seguridad Social por haber cotizado simultáneamente en regímenes distintos / Sol·licitud ingressos a la Seguretat Social per haver cotitzat simultàniament en règims diferents
139/14	14.04.14	Famtrip Jamón Experience 7 y 8 Mayo 2014 / Famtrip Jamón Experience 7 i 8 Maig 2014.
138/14	11.04.14	Resumen Comunicados semanales
137/14	11.04.14	Actualización lista negra compañías aéreas / Actualització llista negra companyies aèries
136/14	10.04.14	Circular interpretativa del nuevo artículo 73.5 de la Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña / Circular interpretativa del nou article 73.5 de la Llei 13/2002 de Turisme de Catalunya
135/14	10.04.14	wG: Viena Ahora o nunca
134/14	09.04.14	Workshop Diputación de Barcelona – ACAVe “Barcelona es mucho más” 14 de Mayo 2014 // Workshop Diputació de Barcelona – ACAVe “Barcelona és molt més” 14 de Maig 2014
133/14	09.04.14	Highlights ACAVe
132/14	09.04.14	Galardones de Turismo de Cataluña 2014/ Guardons de Turisme de Catalunya 2014
131/14	09.04.14	Noticia sobre el resultado del estudio “Los usos lingüísticos en las agencias de viajes” / Notícia sobre el resultat del estudi “Els usos lingüístics a les agències de viatges”
130/14	08.04.14	Invitación evento visitBerlin & Turismo de Alemania
129/14	07.04.14	Apertura del plazo de inscripción en la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de turistas chinos / Apertura del termini d'inscripció a la llista indicativa d'agències de viatges de la Comunitat Europea per a la recepció de turistes xinesos
128/14	07.04.14	Jornadas Técnicas Ceav
127/14	03.04.14	Solicitud de gratuidades por parte de la Agencia Catalana de Turismo para la promoción de turismo familiar / Sol·licitud de gratuïtats per part de l'Agència Catalana de Turisme per a la promoció de turisme familiar
126/14	03.04.14	Convocatoria ayudas para proyectos y actuaciones dentro del Programa Emprendetur I+D+i y Emprendetur Jóvenes Emprendedores/ Convocatoria Ajudes programa Emprendetur I+D+i i Emprendetur Joves Emprendedors

13.CIRCULARES

125/14	31.03.14	Fiscal: Plazo domiciliación liquidaciones abril 2014 / Fiscal: Termini domiciliacions liquidacions abril 2014
124/14	31.03.14	Save the date XIX Foro ACAVe
123/04	31.03.14	Posibilidad mesa WTM – Londres // Possibilitat taula WTM – Londres.
122/04	31.03.14	Informe modificación Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios / Informe modificació Llei General per a la defensa dels Consumidors i Usuaris
121/04	27.03.14	Importante: Modificación Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios / Important: Modificació Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris
120/04	26.03.14	Vinilos ACAVe / Vinils ACAVe
119/14	26.03.14	Apuntate a la formación Facebook básico 27 marzo y Frontoffice Beroni 28 marzo
118/14	26.03.14	Paquetes culturales Patronat de Turisme Girona – Costa Brava
117/14	26.03.14	Workshops Agencia Catalana de Turisme
116/14	25.03.14	Acceso SITC 2014 / Accés SITC 2014
115/14	25.03.14	Horarios acceso Zona Monumental Park Güell Temporada Alta / Horaris accés Zona Monumental Park Güell Temporada Alta
114/14	25.03.14	Encuesta de Satisfacción Acave 2014
113/14	24.03.14	Encuesta Semana Santa 2014 // Enquesta Setmana Santa 2014
112/14	24.03.14	Nuevos productos Select y Business ERV // Nous productes Select i Business ERV
111/14	20.03.14	WS sobre herramientasde innovación tecnológicas para turismo vía Internet / WS sobre eines d'innovació tecnològica per al turisme via internet
110/14	19.03.14	Jornadas gastronómicas peruanas en el ESHOB y comida solidaria, 24 de marzo / Jornades gastronòmiques peruanes a l'ESHOB i dinar solidari, 24 de març
109/14	18.03.14	Ayudas para la adquisición de vehículos comerciales, motocicletas y ciclomotores eléctricos e híbridos y bicicletas de pedaleo asistido por motor eléctrico/ Ajudes per a l'adquisició de vehicles comercials, motocicletes i ciclomotors elèctrics i híbrids i bicicletes de pedaleig assistit per motor elèctric.
108/14	17.03.14	Paquets accesibles.
107/14	14.03.14	Reunió VUELING
106/14	14.03.14	News CEAV Estatal.
105/14	14.3.14	Jornada debate Diputación de Barcelona 27 marzo: Las claves del turismo familiar // Jornada debat Diputació de Barcelona 27 març: Les claus del turisme familiar
104/14	14.3.14	Acuerdo La Vanguardia – VIAJAR
103/14	13.03.14	Año del Turismo Familiar
102/14	12.03.14	Segunda Conferencia Chinese Friendly Cities / Segona Conferència Chines Friendly Cities
101/14	12.03.14	Agendación visitas on-line SITC 2014 – Agendació visites on-line SITC 2014
100/14	12.03.14	Workshop Ceav 2014
099/14	12.03.14	Forum turístic.
098/14	12.03.14	IMPORTANTE. Nueva frecuencia de pago BSP. IMPORTANT. Nova freqüència de pagament a IATA
097/14	10.03.14	Fam trip AAVV de ACAVe a Cardona – Diputació de Barcelona
096/14	10.03.14	Jornadas de Mercados Emissores 4 abril
095/14	10.03.14	Ley 1/2014 de protección de los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social / Llei 1/2014 de protecció dels treballadors a temps parcial i altres mesures urgents en l'ordre econòmic i social
094/14	07.03.14	Agenda de Actuaciones de la DGT y ACT Marzo 2014 / Agenda d'Actuacions de la DGT i l'ACT Març 2014
093/14	06.03.14	Corrección mail IATA Circular 91/14 / Correcció mail IATA Circular 91/14
092/14	06.03.14	ANFITIRONES ONLINE
091/14	05.03.14	IMPORTANTE: Nueva frecuencia de pago IATA / Nova freqüència de pagament a IATA
090/14	05.03.14	Eurobarómetro 2014/ Eurobaròmetre 2014

13.CIRCULARES

089/14	05.03.14	Situación Bangkok
088/14	05.03.14	Proyección de la película SINDRÓME DE VENECIA
087/14	04.03.14	Nuevo dominio y direcciones correo acave.travel / Nou domini i adreces correu acave.travel
086/14	04.03.14	Aclaración Vueling: Cambios fee de conexión GDS/ Aclaració Vueling: canvis fee de conexió GDS
085/14	04.03.14	Real Decreto 3/2014 de medidas urgentes para el fomento del empleo y la contratación indefinida / Reial Decret 3/2014 de mesures urgents pel foment del treball i la contractació indefinida
084/14	04.03.14	¿Qué aerolíneas low cost se emiten a través de BSP en Aamdeus?
083/14	04.03.14	Circular Scotwork
082/14	04.03.14	Acuerdo Beroni Informatica y Formación
081/14	03.03.14	Recordatorio Formación CEAV País de Gales / Recordatori Formació CEAV Pais de Gal.les.
080/14	25.02.14	Anuncio licitación pública contratación servicios agencia de viajes Ministerio de Industria, Energía y Turismo/ Anunci de licitació: servei d'agència de viatges per el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme
079/14	24.02.14	Formación CEAV País de Gales / Formació CEAV Pais de Gal.les.
078/14	21.02.14	Nueva parada 10' Hospital Sant Pau / Nova parada 10' Hospital Sant Pau
077/14	21.02.14	Nueva plataforma para la compra de entradas para grupos per la Sagrada Familia y la Casa Museo Gaudí / Nova plataforma per a la compra d'entrades per a grups per la Sagrada Família i Casa Museu Gaudí
076/14	21.02.14	Reunión con VUELING – Reunió amb VUELING
075/14	21.02.14	Dominios Internet: Viajes y Turismo / Dominis Internet: Viatges i Turisme
074/14	20.02.14	Catalunya.com: Presentación canal de venta on line // Catalunya.com: Presentació canal de venda on line.
073/14	20.02.14	Servicio de gestión extrajudicial de reclamaciones de clientes frente proveedores de servicios turísticos vendidos a través de las agencias de viajes asociadas / Servei de gestió extrajudicial de reclamacions de clients envers proveïdors de serveis turístics venuts a través de les agències de viatges associades
072/14	19.02.14	Intrusismo profesional / Intrusisme professional
071/14	19.02.14	Acuerdo comercialización tarjetas Iberia cards/ Acord per comercialitzar targetes de crèdit IBERIA CARDS
070/14	17.02.14	Recursos lingüísticos para aprender y trabajar en catalán y resultados estudio sobre los usos lingüísticos de las agencias de viaje / Recursos lingüístics per aprendre i treballar en català i resultats estudi sobre els usos lingüístics a les agències de viatges
069/14	17.02.14	Cifras FITUR 2014 – Xifres FITUR 2014
068/14	17.02.14	Calendario Laboral 2014 Patrimonio Nacional / Calendari Laboral 2014 Patromoni Nacional
067/14	14.02.14	Línea de ayudas para proyectos de internacionalización- programa ICEX-NEXT/ Línia d'ajudes per a projectes d'internacionalització-programa ICEX-NEXT
066/14	14.02.14	Recordatorio obligación de comunicar los cambios en los datos declarados a Turismo/ Recordatori: obligació de comunicar els canvis en les dades declarats a Turisme
065/14	13.02.14	Vueling
064/14	13.02.14	Visado Electrónico para Turquía – Visat electrònic per a Turquia.
063/14	12.02.14	Afectaciones a la movilidad por obras en la Plaza de las Glorias en Barcelona / Afectacions a la mobilitat per obres a la Placa de les Glories a Barcelona
062/14	11.02.14	ACAVE trabaja en un sistema alternativo a los avales de IATA/ ACAVe treballa em un sistema alternatiu als avals d'IATA
061/14	11.02.14	Formación CEAV: Cursos completamente gratuitos / Formació CEAV: cursos completament gratuïts
060/14	11.02.14	Convocatoria Jornada Dinamización de la Confederación de Comercio de Catalunya "Abiertos a la innovación y eficiencia" – 26 de febrero Tarragona / Convocatòria Jornada Dinamització de la Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts a l'Innovació i a la eficiència" – 26 de febrer Tarragona
059/14	07.02.14	Importante: Aclaración Circular 55/14 Bonificaciones residentes en Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla / Important: Aclariment Circular Bonificacions residents a Illes Balears, Illes Canàries, Ceuta i Melilla

13.CIRCULARES

058/14	07.02.14	Posición Del PE propuesta modificación normativa europea derechos de los pasajeros aéreos / Posició Del PE proposta modificació normativa europea drets dels passatgers aeris
057/14	06.02.14	Recogida de información establecimientos afectados por la aplicación de la LAU / Recollida d'informació establiments afectats per l'aplicació de la LAU
056/14	06.02.14	Reunión con Museo del Prado / Reunió amb Museu del Prado.
055/14	06.02.14	Importante: Bonificaciones residentes en Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla / Important: Bonificacions residents a Illes Balears, Illes Canàries, Ceuta i Melilla
054/14	06.02.14	Fórum TurisTIC 2-3 Abril 2014
053/14	06.02.14	Seatrade Med – Barcelona 16/18 Septiembre 2014 – Seatrade Med – Barcelona 16/18 Setember 2014.
052/14	05.02.14	Programa rutas culturales de la Comunidad de Madrid para personas mayores / Programa rutes culturals de la Comunitat de Madrid per a persones grans
051/14	05.02.14	Cotizaciones Seguridad Social 2014 / Cotització Seguretat Social 2014
050/14	05.02.14	Modelo 347/ Model 347
049/14	05.02.14	Progresiva eliminación de la prohibición de llevar líquidos en el equipaje de mano / Progressiva eliminació de la prohibició de portar líquids en l'equipatge de mà
048/14	05.02.14	RECORDATORIO: cambio en la cuenta de liquidación del BSP-IATA / RECORDATORI: canvi em la compte de liquidació AL BSP-IATA
047/14	04.02.14	Road Show la Champagne para Agentes de Viajes / Road show la Champagne per a Agents de Viatges
046/14	03.02.14	Jornada Winsartorio – Novedades 2014
045/14	03.02.14	Modificaciones de La Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña introducidas por La Ley 2/2014 de 27 de enero / Modificacions de la Llei 13/2002 de Turisme de Catalunya per la Llei 2/2014
044/14	31.01.14	Ampliación plazo ingreso cotización correspondiente a los nuevos conceptos e importes computables en la base de cotización del Régimen General de la Seguridad Social / Ampliació termini ingrés corresponent als nous conceptes i imports computables a la base de cotització del Règim General de la Seguretat Social
043/14	31.01.14	Auto judicial tratamiento penal impago BSP- IATA / Interlocutòria judicial Del tractament penal de l'impagament AL BSP- IATA
042/14	31.01.14	SITC 2014
041/14	31.01.14	ERV – Especial Agentes de Viajes – ERV Especial Agents de Viatges
040/14	31.01.14	Corte de la parada autocares en Calle Marina por el Año Nuevo Chino / Tall de la parada d'autocars al Carrer Marina per l'any Nou Xinès
039/14	30.01.14	Informe Asamblea General Ordinaria / Informe Assamblea General Ordinària
038/14	30.01.14	XXXª edición Premios Alimara a la promoción turística / XXXª edició Premis Alimara a la promoció turística
037/14	29.01.14	Novedades fiscales y laborales introducidas en el Real Decreto-Ley 1/2014 / Novetats fiscals i laborals introduïdes pel Reial Decret-Llei 1/2014
036/14	28.01.14	Recordatorio Asamblea General Ordinaria 2014 / Recordatori Asamblea General Ordinària 2014
035/14	28.01.14	Bonificaciones residentes en Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla / Bonificacions residents a Illes Canàries, Illes Balears, Ceuta i Melilla
034/14	24.01.14	Criterio de caja: ampliación plazo comunicación / Criteri caixa: ampliació termini comunicació
033/14	24.01.14	Huelga controladores aéreo europeos 29-30 enero / Vaga controladors aeris europeus 29-30 gener
032/14	24.01.14	Importante: Nota aclaratoria de la Circular 28/14 / Important: Nota aclaratòria de la Circular 28/14.
031/14	22.01.14	Viaje ACAV-UCAVE Nepal 2014 – Viatge ACAV-UCAVE Nepal 2014
030/14	22.01.14	Huelga controladores aéreo europeos 29-30 enero / Vaga controladors aeris europeus 29-30 gener
029/14	22.01.14	Cierre del plazo de presentación de candidaturas a la presidencia ACAV-UCAVE / Tancament del termini de presentació de candidatures a la presidència ACAV-UCAVE.
028/14	21.01.14	Cambios normativos relativos al Convenio Colectivo / Canvis normatius relatius al Conveni Col·lectiu
027/14	20.01.14	Fiscal: Sentencia TJUE asunto C-300/12 -Fiscal: sentència assumpte c-300/12
026/14	20.01.14	Presentación Cluster Español de Turismo de Salud Madrid / Presentació Clúster Espanyol de Turisme de Salut Madrid.
025/14	20.01.14	Agenda CEAV en FITUR 2014

13.CIRCULARES

024/14	17.01.14	Cursos gratuitos presenciales subvencionados dirigidos a trabajadores del sector de agencias de viajes de agencias asociadas a CEAV / Cursos gratuïts presencials subvencionats adreçats a treballadors del sector d'agències de viatges d'agències associades a CEAV
023/14	17.01.14	Afectación tráfico inicio obras de mejora em el tramo central del Paseo de Gracia / Afectació trànsit inici obres de millora em el tram central de Passeig de Gracia
022/14	17.01.14	Cursos completamente subvencionados para trabajadores del sector de agencias de viajes y Tour Operadores / Cursos completament subvencionats pels treballadors del sector d'agències de viatges i Tour Operadors
021/14	16.01.14	1º Foro de Turismo de Reuniones de Catalunya / 1er Fòrum de Turisme de Reunions de Catalunya.
020/14	16.01.14	Debate Laboral en Fomento del Trabajo Nacional 23 de enero / Debat Laboral a Foment del Treball Nacional 23 de gener
019/14	16.01.14	Informe de coyuntura económica de Foment del Treball Nacional / Informe de conjuntura econòmica de Foment de Treball Nacional
018/14	16.01.14	Sesión informativa IATA: presentación / Sessió informativa IATA: presentació
017/14	15.01.14	Informe Reunión Grupo de Gestión Visados / Informe Reunió Grup de Gestió Visats
016/14	15.01.14	Programa Superior de Dirección de Empresas Turísticas del IE Business School / Programa Superior de Direcció d'Empreses Turístiques Del IE Business School
015/14	14.01.14	Recordatorio importante Nueva web ACAV-UCAVE // Recordatori important Nova Web ACAV-UCAVE
014/14	13.01.14	Asamblea General Ordinaria ACAV-UCAVE 29 Enero 2014 / Assemblea General Ordinaria ACAV-UCAVE 29 Gener 2014.
013/14	10.01.14	Videoconferencia apoyo emprendedores sector turístico/ Videoconferència suport a emprenedors del sector turístic.
012/14	10.01.14	Cursos de formación gratuitos promovidos por ACAV-UCAVE / Cursos de formació gratuïts promoguts per ACAV-UCAVE
011/14	09.01.14	Cambio en la cuenta de liquidación del BSP de España / Canvi del compte de liquidació del BSP d'Espanya
010/14	09.01.14	Works Shops ACAV-UCAVE 2014
009/14	09.01.14	Convenio Colectivo / Conveni Col·lectiu
008/14	09.01.14	Novedades fiscales, económicas y de cotizaciones sociales introducidas por la Ley 22/2013 de Presupuestos Generales del Estado 2014 / Novetats fiscals, econòmiques i en cotitzacions socials introduïdes per la Llei 22/2013 de Pressupostos Generals de l'Estat 2014
007/14	08.01.14	Invitaciones de visitantes profesionales FITUR 2014 / Invitacions de visitants professionals FITUR 2014
006/14	08.01.14	Nombramiento de Juan Carlos Iglesias, adjunto al director general y nuevo director comercial de Amadeus España / Nomenament de Juan Carlos Iglesias, adjunt al director general i nou director comercial d'Amadeus Espanya.
005/14	08.01.14	Austrian Travel Business Viena 26 al 28 de Enero 2014 / Austrian Travel Business Viena 26 al 28 Gener 2014.
004/14	08.01.14	Visado electrónico a Turquía desde el 10 de Abril de 2014 / Visat electrònic a Turquia des del 10 d'Abril de 2014
003/14	07.01.14	Cifras indicadores sector turístico Enero 2014 / Xifres indicadors sector turístic Gener 2014
002/14	07.01.14	Nacionales de Rumania y Bulgaria / Nacionals de Romania i Bulgaria
001/14	02.01.14	Agenda Actuaciones DGT y ATC Enero 2014 / Agenda d'actuacions DGT i ATC Gener 2014

14. INFORME COMUNICACIÓN

14. INFORME COMUNICACIÓN

14.1. INTRODUCCIÓN

La **Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializados (ACAVe)** ha mantenido en 2014 una presencia activa y continuada en los medios de comunicación, tanto en los medios de información general como en los sectoriales.

La ACAVe sigue siendo un referente en Cataluña para los temas de turismo, tanto concretamente de las agencias de viajes como de turismo en general.

En este documento MAHALA Comunicación analiza las acciones y resultados conseguidos.

Actuaciones de comunicación

Las informaciones generadas desde la ACAVe se han centrado en los siguientes ámbitos:

Dar a conocer la **actividad propia de ACAVe**: Foro de ACAVe, los workshops anuales en diferentes ciudades, nueva presidencia, acuerdos entidades, etc.

Posicionamiento de ACAVe en temas de actualidad y de defensa del sector: previsiones de reservas para fechas vacacionales, ordenación busos Barcelona, etc.

Cifras

Acción anual: actualización dossier de prensa.

Acción continua: actualización de la sala de prensa de la web.

Acción puntual: asesoramiento en el lanzamiento de las redes sociales de la Asociación.

Notas de prensa: 16

Ruedas de prensa: 2

Atención peticiones de prensa: 78

Repercusión en los medios:

Prensa escrita y revistas: 277

Radios y televisiones: 70

14.2. NOTAS DE PRENSA

La actividad de comunicación se ha centralizado en: generación de notas de prensa, organización de ruedas de prensa y atención peticiones de periodistas.

Notas de Prensa

22 enero 2014

"Martí Sarrate presidirá la patronal catalana de agencias de Viajes"

24 enero 2014

"Iberia premia el trabajo de ACAV-UCAVE por el sector"

14. INFORME COMUNICACIÓN

29 enero 2014

"Nace ACAVe, la nueva patronal catalana de agencias de Viajes"

11 febrero 2014

"CEAV, ACAVe y AYAX trabajan en un sistema alternativo a los avales de IATA"

10 marzo 2014

"Barcelona, Valencia y Málaga acogen este año los Workshops de temporada de ACAVe"

3 abril 2014

"Las agencias de viajes presentan las tendencias y novedades turísticas para este verano en elworkshop de ACAVe"

8 abril 2014

"Las reservas de Semana Santa aumentan un 5% respecto al año 2013, según ACAVe"

10 abril 2014

"Las agencias de viajes presentan las tendencias y novedades turísticas para este verano en el workshop de ACAVe"

22 abril 2014

"Nepal es el destino del 27º viaje de prospección de la ACAVe"

8 mayo 2014

"Las agencias de viajes presentan las tendencias y novedades turísticas para este verano en el workshop de ACAVe en Málaga"

18 junio 2014

"ACAVe celebra la I Noche del Socio"

1 julio 2014

"Los catalanes viajarán este verano un 7% más que en 2013"

11 julio 2014

"Acuerdo entre ACAVe y Cáritas para facilitar el acceso al mercado laboral a desempleados de larga duración"

22 julio 2014

"ACAVe reunirá a expertos del sector turístico y empresarial para debatir cómo aprovechar las oportunidades ante los retos que están por venir"

28 octubre 2014

"Preocupación del sector turístico ante la pròxima reordenación de autocares en la Ciutat Vella"

1 octubre 2014

"ACAVe reúne a expertos del sector turístico y empresarial en Barcelona para debatir cómo aprovechar las oportunidades ante los retos que están por venir"

27 noviembre 2014

"Las agencias de viajes prevén un puente de la Constitución con aumento de reservas"

23 de diciembre de 2014

"El sector turístico presenta al·legacions al Proyecto de Ley de medidas fiscales, financieras y administrativas de la Generalitat de Cataluña para el año 2015"

14. INFORME COMUNICACIÓN

14.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA

Workshop ACAV Barcelona

Fecha: 3 abril 2014

Lugar: Rueda prensa, sede ACAVe

Asistencia de prensa:

La Vanguardia- Luis Benvenuty Europa Press, Cadena Ser, Cope, Onda Cero, La Malla, Rac 1, RNE, TVE, BCN Press, Conexo, Roman Hereter, Travelport

XIV Foro ACAVe

Fecha: 1 octubre 2014

Lugar: Liceu de Barcelona

"XIV Foro ACAVe: Nuevas tendencias, nuevas oportunidades" aloración: Asistencia sobre todo sectorial y de agencias de noticias.

Asistencia de prensa:

ACN, Efe, Europa Press, 8TV (8 al dia), Cadena Ser, Catalunya Radio, TV3, Bcn.cat, Economia, Digital (O2B), Hosteltur, Iconotur, Incentivos & Meetings, Nexotur, Savia

14.4. ATENCIÓN Y PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Atención peticiones de prensa

Durante 2014 se han atendido un total de **78 peticiones de prensa**, este año en su mayoría generadas por informaciones enviadas a los medios de comunicación.

Presencia en los medios de comunicación

Siguiendo la línea de los años anteriores, en 2014 la ACAVe ha mantenido una presencia continua en los medios de comunicación, tanto prensa escrita.

Se han registrado un total de **277 noticias de prensa**. Las noticias hacían referencia sobre todo a las informaciones generadas desde la propia asociación, con especial interés sobre las noticias del sector tipo elecciones y previsiones para fechas de verano.

En radio y televisión, la ACAVe ha aparecido en **70 informaciones**, con el Presidente Martí Sarate en la gran mayoría de los casos, con contadas excepciones, como portavoz. En este caso supone un aumento importante respecto a las intervenciones en estos medios del año anterior.