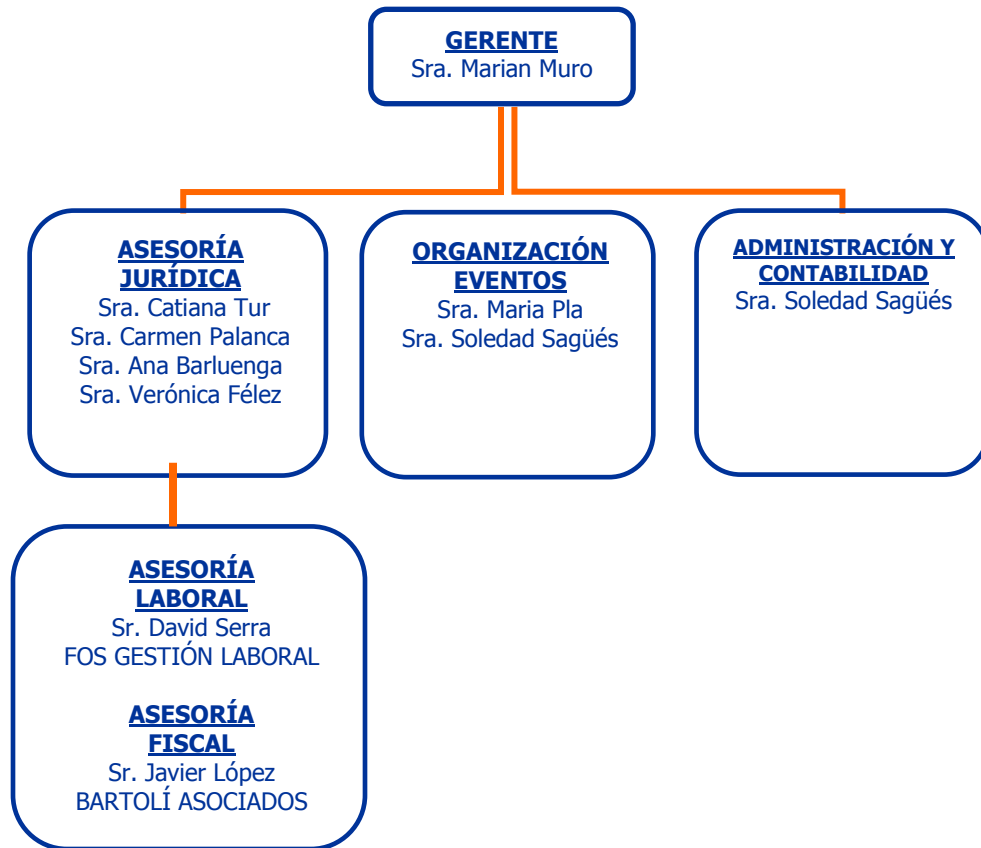


GUÍA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS



PERSONAL EJECUTIVO



EL OBJETIVO DE DICHA GUÍA ES INFORMARLES DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE CADA UNA DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE ACAV A FIN DE AGILIZAR LAS CONSULTAS Y SERVICIOS PRESTADOS A NUESTROS MIEMBROS.

GERENCIA

Sra. Marian Muro Ollé marian-muro@acav.net

ASESORÍA JURÍDICA

Responsable:

Sra. Catiana Tur Riera catiana-tur@acav.net

Servicios jurídicos genéricos:

- ✓ **Protocolos de actuación y recomendaciones ante huelgas, fenómenos meteorológicos, quiebras, atentados, etc.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
- ✓ **Gestión y defensa de las ADM's y Problemáticas con IATA.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Presentación denuncias incumplimiento R261/04 sobre overbooking, cancelaciones y grandes retrasos.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Información sobre legislación vigente y novedades en materia turística de ámbito autonómico, nacional y comunitario.**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Redacción y/o revisión de contratos con proveedores.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Asesoramiento, gestión y redacción de reclamaciones contra proveedores.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
- ✓ **Asesoramiento sobre protección de datos.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Asesoramiento sobre patentes y marcas.**
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
- ✓ **Asesoramiento sobre riesgos laborales.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Seguimiento del BOE y los diferentes Diarios Oficiales de las CCAA.**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Información y asesoramiento sobre subvenciones y/o becas**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Condiciones generales de contratación. Revisión de las condiciones generales de los folletos / programas.**
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Contrato de Viaje Combinado**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net



Servicio de Atención al cliente:

- Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
- Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net

Gestiones y expedientes administrativos:

- ✓ **Tramitación de nuevas aperturas, cambios de domicilio y sucursales.**
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
- ✓ **Gestión de Expedientes en las Administraciones: Asesoramiento y redacción de todo tipo de escritos y/o alegaciones:**
 - ⇒ **Dirección General de Turismo:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - ⇒ **OMICS:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - ⇒ **Juntas Arbitrales de Consumo:**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - ⇒ **Reclamaciones no oficiales de clientes:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Obtención de hoja de reclamaciones.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net

Defensa Legal:

- ✓ **Denuncia a Terceros por Intrusismo o competencia desleal y seguimiento de las denuncias interpuestas.**
 - Sra. Verónica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Participación de ACAV en comisiones mixtas con proveedores del sector**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Representación de las AAVV frente a organismos públicos.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Defensa de los intereses de las agencias españolas ante las instituciones europeas (participación en ECTAA- Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes)**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

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@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Visitas una vez al mes con el Sr. David Serra, previa solicitud de visita al teléfono 93 321 97 29**

ÁREA DE SOCIOS Y RELACIONES EXTERNAS

Organización de Eventos:

- ✓ **Foros, Jornadas Técnicas y Seminarios.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Viaje anual de la Asociación y Convenciones.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Workshop's ACAV.**
- Sra. Soledad Sagüés acav@acav.net
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Presencia de ACAV en Ferias de Turismo.**
- Sra. Soledad Sagüés acav@acav.net
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Secretaría y base de datos.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net

FORMACIÓN

- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net

ADMINISTRACIÓN y CONTABILIDAD

- Sra. Soledad Sagüés administracion@acav.net

MOSTRADOR EN EL AEROPUERTO

- ✓ **Mostrador en la Terminal A del Aeropuerto de Barcelona a disposición de los asociados.**
- **Interesados en disponibilidad y tarifas, contactar:** Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

PÁGINA WEB ACAV

- ✓ **Mantenimiento y actualización de la página web de ACAV:** www.acav.net
- Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net
- ✓ **Petición passwords zona privada Web.**
- Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

SEGUROS

- ✓ **Póliza de Responsabilidad Civil exclusiva socios de ACAV de la Compañía WINTERTHUR - WINSARTORIO.**

Más información: Sr. José A. Sartorio: ja.sartorio@winsartorio.com
Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

- ✓ **Aval frente la Administración.**

Más información: Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

- ✓ **Seguros de Asistencia en Viaje:** Se pueden contratar directamente a través del apartado de SEGUROS de nuestra página web: www.acav.net (en la parte privada)



WINTERTHUR

Seguros de asistencia para mayoristas y minoristas a los precios más competitivos el mercado: Seguros asistencia fallecimiento e invalidez permanente; Seguros asistencia total; Asistencia en viaje práctica ski; Asistencia en viaje práctica ski temporada; Turismo receptivo. Seguros de accidentes y asistencia en viaje para grupos de estudiantes, tercera edad, incentivos, convenciones, cruceros, ski, receptivo, etc.

EUROPEA DE SEGUROS

Ofrece a los asociados a ACAV un producto que se puede ajustar a las necesidades concretas de cada uno de los viajeros. Con **EUROPEA SELECT**, permite contratar además de un conjunto de garantías denominadas principales en las que se incluyen equipaje, asistencia, gastos médicos, responsabilidad civil, demoras, accidentes, etc., una serie de ampliaciones y coberturas adicionales como: Ampliación de equipaje hasta 3.000,00 €; Ampliación de Gastos médicos en el extranjero hasta 36.000,00 €; Ampliación de accidentes hasta 180.000,00 €. Adicionalmente podrá contratar la garantía de GASTOS DE ANULACIÓN Y REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS hasta 4.200,00 €

Más información:

Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

OTROS SERVICIOS

- ✓ Atención telefónica permanente.
- ✓ Comunicación continua a través de circulares
- ✓ Confección de folletos informativos sobre **Agencias Receptivas** con indicación de sus datos y especialidad.
- ✓ Folletos informativos para **Agencias Emisoras** para entregar a clientes con consejos básicos para el viaje.
- ✓ Promoción de las Agencias miembros en Ferias y Workshops en los que ACAV es invitada.
- ✓ Información sobre Ferias Internacionales de Turismo
- ✓ Bolsa de trabajo
- ✓ Compras conjuntas: Guía Yucatour.