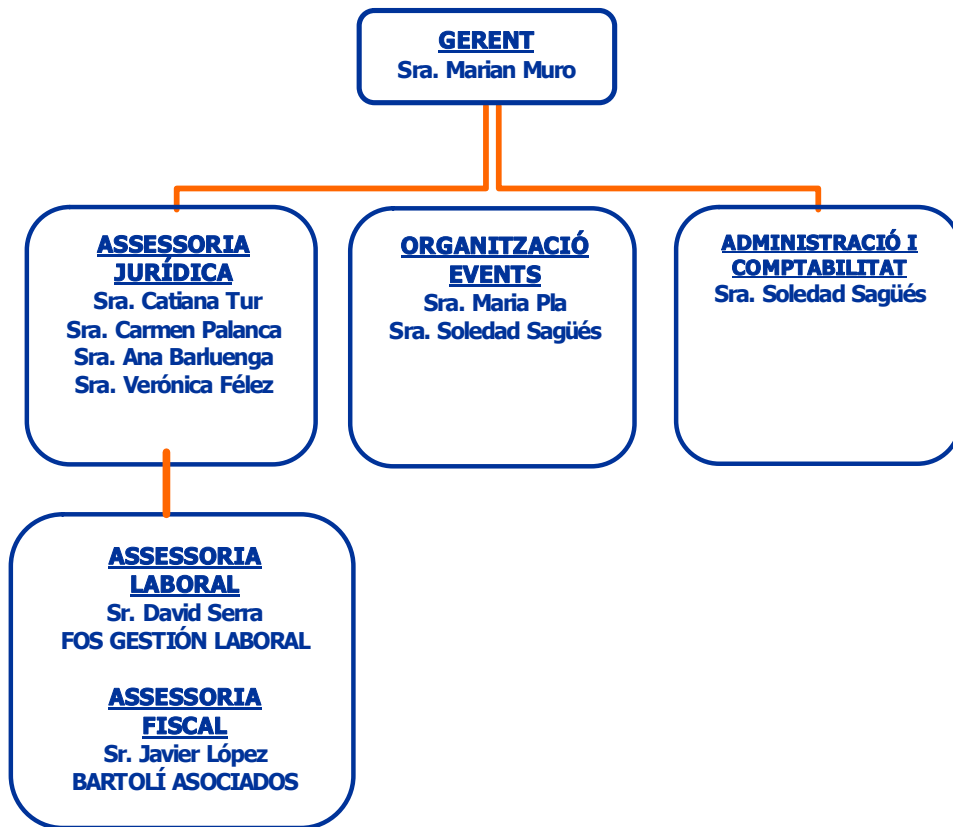


GUIA D'UTILITZACIÓ DELS SERVEIS



PERSONAL EXECUTIU





L'OBJECTIU DE LA CITADA GUIA ÉS INFORMAR-LOS DE LES PERSONES RESPONSABLES DE CADASCUNA DE LES ÀREES DE GESTIÓ D'ACAV A FI D'AGILITZAR LES CONSULTES I SERVEIS PRESTATS ALS NOSTRES MEMBRES.

GERÈNCIA

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

ASSESSORIA JURÍDICA

Responsable:

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

Serveis jurídics genèrics:

- ✓ **Protocols d'actuació i recomanacions davant vagues, fenòmens meteorològics, fallides, atemptats, etc.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
- ✓ **Gestió i defensa de les ADM's i Problemàtiques amb IATA.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Presentació denúncies incompliment R261/04 sobre overbooking, cancel·lacions i grans retrassos.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Informació sobre legislació vigent i novetats en matèria turística d'àmbit autonòmic, nacional i comunitari.**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Redacció i/ o revisió de contractes amb proveïdors.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Assessorament, gestió i redacció de reclamacions contra proveïdors.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
- ✓ **Assessorament sobre protecció de dades.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Assessorament sobre patents i marques.**
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
- ✓ **Assessorament sobre riscos laborals.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Seguiment del BOE i els diferents Diaris Oficials de les CCAA.**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Informació i assessorament sobre subvencions i/ o beques**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Condicions generals de contractació. Revisió de las condicions generals dels opuscles / programes.**
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Contracte de Viatge Combinat**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net



Servei d'Atenció al client:

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

Gestions i expedients administratius:

- ✓ **Tramitació de noves obertures, canvis de domicili i sucursals.**
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net
- ✓ **Gestió d'Expedients en les Administracions: Assessorament i redacció de tot tipus de escrits i/o al·legacions:**
 - ⇒ **Direcció General de Turisme:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - ⇒ **OMICS:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - ⇒ **Juntes Arbitrals de Consum:**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
 - ⇒ **Reclamacions no oficials de clients:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Obtenció de fulla de reclamacions.**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net

Defensa Legal:

- ✓ **Denúncia a Tercers per Intrusisme o competència deslleial i seguiment de les denúncies interposades.**
 - Sra. Verònica Félez: veronica-felez@acav.net
- ✓ **Participació d'ACAV en comissions mixtes amb proveïdors del sector**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Representació de les AAVV envers organismes públics.**
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Defensa dels interessos de les agències espanyoles envers les institucions europees (participació a ECTAA- Agrupació Europea d'Associacions d'Agències de Viatges)**
 - Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

Assessoria Fiscal: BARTOLÍ ASOCIADOS

- ✓ **Consultes via e-mail sobre qüestions genèriques de fiscalitat i comptabilitat.**
- ✓ **Remetre l'e-mail amb les consultes pertinents a:**
 - Sr. Javier López: jlopez@bartoliasociados.com
 - Sra. Eva González bartoliasociados@bartoliasociados.com
- ✓ **Visites una vegada al mes amb el Sr. Javier López, prèvia sol·licitud de visita al telèfon 93 265 29 31**

Assessoria Laboral: FOS GESTIÓN LABORAL

- ✓ **Aplicació del Conveni Col·lectiu del Sector.**
- ✓ **Remetre l'e-mail amb les consultes pertinents a:**
 - Sra. Ana Barluenga: ana-barluenga@acav.net
 - Sra. Catiana Tur: catiana-tur@acav.net
- ✓ **Visites un cop al mes amb el Sr. David Serra, prèvia sol·licitud de visita al telèfon 93 321 97 29**



ÀREA DE SOCIS I RELACIONS EXTERNES

Organització d'Events:

- ✓ **Fòrums, Jornades Tècniques i Seminaris.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Viatge anual de l'Associació i Convencions.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Workshop's ACAV.**
- Sra. Soledad Sagüés acav@acav.net
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Presència d'ACAV a Fires de Turisme.**
- Sra. Soledad Sagüés acav@acav.net
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net
- ✓ **Secretaria i base de dades.**
- Sra. Maria Pla maria-pla@acav.net

FORMACIÓ

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

ADMINISTRACIÓ y COMPTABILITAT

- Sra. Soledad Sagüés administracion@acav.net

MOSTRADOR A L'AEROPORT

- ✓ **Mostrador a la Terminal A de l'Aeroport de Barcelona a disposició dels associats.**
- Interessats en disponibilitat i tarifes, contactar: Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

PÀGINA WEB ACAV

- ✓ **Manteniment i actualització de la pàgina web d'ACAV:** www.acav.net
- Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net
- ✓ **Petició passwords zona privada Web.**
- Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

ASSEGURANCES

- ✓ **Pòlissa de Responsabilitat Civil exclusiva socis d'ACAV de la Companyia WINTERTHUR - WINSARTORIO.**
Més informació: Sr. José A. Sartorio: ja.sartorio@winsartorio.com
Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

- ✓ **Aval envers l'Administració.**
Més informació: Sra. Carmen Palanca: carmen-palanca@acav.net

- ✓ **Assegurances d'Assistència en Viatge:** Es poden contractar directament a través de l'apartat d'ASSEGURANCES de la nostra pàgina web: www.acav.net (en la part privada)



WINTERTHUR

Assegurances d'assistència per a majoristes i minoristes als preus més competitius el mercat: Assegurances d'assistència per mort i invalidesa permanent; Assegurances d'assistència total; Assistència en viatge pràctica ski; Assistència en viatge pràctica ski temporada; Turisme receptiu. Assegurances d'accidents i assistència en viatge per a grups d'estudiants, tercera edat, incentius, convencions, creuers, ski, receptiu, etc.

EUROPEA DE SEGUROS

Ofreix als associats a ACAV un producte que es pugui ajustar a les necessitats concretes de cadascun dels viatgers. Amb **EUROPEA SELECT**, permet contractar a més d'un conjunt de garanties denominades principals en les que s'inclouen equipatge, assistència, despeses mèdiques, responsabilitat civil, demores, accidents, etc., una sèrie de ampliacions i cobertures addicionals com: Ampliació d'equipatge fins 3.000,00 €; Ampliació de Despeses mèdiques a l'estranger fins a 36.000,00 €; Ampliació d'accidents fins a 180.000,00 €. Adicionalment podrà contractar la garantia de DESPESES D'ANUL·LACIÓ I REEMBORSAMENT DE VACACANCES NO GAUDIDES fins a 4.200,00 €

Més informació:

Sra. Soledad Sagüés: administracion@acav.net

ALTRES SERVEIS

- ✓ Atenció telefònica permanent.
- ✓ Comunicació continua a través de circulars
- ✓ Confecció d'opuscles informatius sobre **Agències Receptives** amb indicació de les seves dades i especialitat.
- ✓ Opuscles informatius per a **Agències Emissores** per a entregar a clients com consells bàsics pel viatge.
- ✓ Promoció de les Agències membre en Fires i Workshops als que ACAV és convidada.
- ✓ Informació sobre Fires Internacionals de Turisme
- ✓ Borsa de treball
- ✓ Compres conjuntes: Guia Yucatur.