

ANEXO 5 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.1 Características detalladas de la adquisición

A. Tipo de viajes escolares solicitados:

Los seis lotes se refieren a la organización de diferentes tipos de viajes escolares para los alumnos de las Escuelas Europeas.

La licitación se divide en 6 lotes:

- Lote 1: Escuelas de Bélgica
- Lote 2: Escuela de los Países Bajos
- Lote 3: Escuelas de Alemania
- Lote 4: Escuela de Italia
- Lote 5: Escuela de España
- Lote 6: Escuelas de Luxemburgo

Estos diferentes tipos de viajes escolares son los siguientes:

- Viajes a la nieve,
- Viajes al mar,
- Viajes a la naturaleza
- Organización de viajes a la carta

El lote n.º 1 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 35.759,00 alumnos y el importe estimado de este lote es de 13.437.830,00 EUR durante 4 años.

El lote n.º 2 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 250 alumnos y el importe estimado de este lote es de 450.000,00 EUR durante 4 años.

El lote n.º 3 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 15.468,00 alumnos y el importe estimado de este lote es de 3.456.400,00 EUR durante 4 años.

El lote n.º 4 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 1.000,00 alumnos y el importe estimado de este lote es de 450.000,00 EUR durante 4 años.

El lote n.º 5 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 1.800,00 alumnos y el importe estimado de este lote es de 722.034,00 EUR durante 4 años.

El lote n.º 5 se refiere a la organización de un viaje escolar para +- 11.118,00 alumnos y el importe estimado de este lote es de 5.074.000,00 EUR durante 4 años.

Los viajes a la nieve, al mar y a la naturaleza se denominan «llave en mano». Por lo tanto, los servicios que debe prestar y facturar el Contratista incluyen, en particular, los siguientes:

- alojamiento;
- restauración;
- supervisión educativa, es decir, la supervisión reglamentaria y específica;
- la organización de actividades y visitas de acuerdo con el tema educativo requerido;
- el transporte hasta el lugar de alojamiento e in situ para las excursiones y actividades educativas, si procede.

Los viajes a la carta se organizarán de forma diferente a los viajes a la nieve, al mar o a la naturaleza e incluirán el transporte y el alojamiento, pero también podrían incluir la supervisión educativa a petición y el transporte durante la estancia.

El punto 1.2 explicará las normas comunes a todos los tipos de viajes. El punto 1.3 incluirá las normas para los viajes a la nieve, los viajes al mar y los viajes a la naturaleza.

B. Definiciones:

Contratista: Agencia de viajes

Centro de acogida: Centro de alojamiento

Poder adjudicador: Escuelas europeas

1.2. Condiciones generales de ejecución para todos los viajes

a Características generales del servicio que se va a prestar

Los servicios cubiertos por el contrato incluyen todos los servicios normalmente ofrecidos por una agencia de viajes en relación con los viajes escolares. El contratista deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos que se consideran esenciales para la correcta ejecución del contrato y la calidad del servicio requerida. Los requisitos para un tipo de servicio se aplican mutatis mutandis a los demás tipos de servicio (avión, alojamiento, tren, etc.).

Cualquier oferta que no cumpla los requisitos mínimos será excluida.

Las Escuelas Europeas esperan recibir un enfoque orientado al cliente.

El contratista establecerá una dirección de correo electrónico/lista de contactos específica y la comprobará periódicamente para conocer las nuevas solicitudes del poder adjudicador.

Toda la comunicación entre la Escuela y el contratista se realizará preferentemente por correo electrónico. Si el intercambio se realizó por teléfono, la agencia de viajes enviará una confirmación por escrito.

El contratista debe conceder al poder adjudicador las tarifas corporativas acordadas con los operadores. El contratista deberá proteger los acuerdos del poder adjudicador emitiendo/reservando los billetes/el alojamiento del acuerdo de tarifas corporativas exclusivamente para los pedidos realizados en beneficio del poder adjudicador.

Se espera que **el contratista inicie, facilite y negocie acuerdos adicionales con las compañías aéreas/ transportistas/ hoteles/ operadores** para establecer las mejores tarifas de descuento posibles para el poder adjudicador. El contratista asesorará al poder adjudicador sobre las prácticas y tendencias del mercado que podrían suponer un mayor ahorro para ella, incluido el uso de herramientas de reserva de viajes con aplicación y cumplimiento automatizados de la política de viajes.

Cotización de los productos (billetes de avión/tren/autobús/ferry/barco, reserva de alojamiento, servicios de visado, etc.):

Se espera que el contratista haga una oferta al poder adjudicador para el producto correspondiente al mejor precio disponible en el mercado, utilizando diferentes herramientas de reserva (por ejemplo, motores de reserva en línea, sitios web oficiales de los operadores, etc.).

El poder adjudicador tiene derecho a comprobar en cualquier momento que el precio ofertado es el más barato disponible en el mercado utilizando diferentes herramientas de reserva (por ejemplo, motores de reserva en línea, sitios web oficiales de los operadores, etc.).

El poder adjudicador sigue reservándose el derecho de solicitar los servicios de viaje directamente a los proveedores de los servicios (compañía aérea/transportista/hotel/etc) u otros subproveedores en caso de que la agencia de viajes no pueda prestar el servicio solicitado.

b Precio

El licitador deberá presentar un precio por alumno por la organización de una estancia de acuerdo con la descripción del lote correspondiente y de conformidad con el presente pliego de condiciones.

El precio de la estancia se calculará multiplicando el número de niños que hayan participado efectivamente en la estancia por el precio por alumno.

El precio por alumno incluye el precio de la estancia y el viaje de los profesores.

Se considerará que los precios incluyen la totalidad del servicio, de ser necesario todos los impuestos (la aplicación o exención del IVA está sujeta a la legislación nacional y es diferente en cada uno de los Estados miembros) u otras cargas que deban pagarse por los servicios y todos los costes relacionados con todos los servicios del contrato.

Se considerará que el contratista ha evaluado y valorado íntegramente los servicios que debe prestar y los recursos utilizados para prestarlos. No tendrá derecho a reclamar ningún coste adicional ni a alegar una valoración inadecuada. El contratista asumirá todas las consecuencias de su intervención desde que esta comienza.

c Requisitos generales que debe cumplir la agencia de viajes

Durante todo el período de vigencia del contrato, la agencia de viajes deberá demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades del poder adjudicador en materia de viajes escolares, incluido el servicio de asistencia, en los siguientes ámbitos:

- a) accesibilidad por teléfono o correo electrónico, según la elección de la Escuela;
- b) prestación de un servicio profesional y de calidad y entrega de la mejor solución posible;
- c) prestación de un servicio competitivo que tenga en cuenta la globalización y reduzca el coste para el poder adjudicador, por ejemplo, mediante alternativas con la mejor relación calidad-precio (si están disponibles) u otras ofertas basadas en la web;
- d) prestación de un servicio de alta calidad y eficiencia constante, y asimilación de los avances en el sector de los viajes de negocios;
- e) reactividad a los requisitos del poder adjudicador, actitud proactiva y orientada al servicio de los clientes con las Escuelas y los representantes del poder adjudicador;
- f) simplificación y reducción de las tareas administrativas del poder adjudicador;
- g) apoyo al poder adjudicador y a las personas que realizan viajes escolares, proporcionando un servicio de alta calidad y las mejores tarifas, asesorando a los viajeros y adoptando un enfoque coordinado en los casos en que varias Escuelas realicen viajes escolares al mismo destino.

- **Disponibilidad del servicio**

Los servicios descritos en el contrato deberán ser realizados por la agencia de viajes preferentemente entre las 09:00 y las 18:00 horas de lunes a viernes (días laborables normales del poder adjudicador).

La agencia de viajes deberá disponer de un servicio telefónico de atención preferente las 24 horas del día para las solicitudes urgentes que queden fuera del horario laboral normal, en caso de emergencia o de problemas durante el viaje escolar.

Para las solicitudes urgentes, la agencia de viajes responderá preferentemente en un plazo de 90 minutos desde la recepción de la solicitud del poder adjudicador si la solicitud se envía de lunes a viernes entre las 09:00 y las 18:00 horas, y en un plazo de 120 minutos desde la recepción de la solicitud si se realiza en otro día/horario.

El personal dedicado al servicio tendrá el conocimiento adecuado de los idiomas del lote correspondiente (escrito y oral).

- **Marco reglamentario.**

Todos los que participan en el proceso de organización de la Escuela tienen la obligación de actuar de buena fe frente al poder adjudicador. En particular, deben tener en cuenta todos los factores siguientes a la hora de decidir la organización del viaje escolar:

- la eficiencia óptima de los costes y el principio de la buena gestión financiera,
- el deber de diligencia,
- la ausencia de conflicto de intereses,
- el mantenimiento de la reputación del poder adjudicador.

- **Principios generales de organización del poder adjudicador**

Los servicios serán prestados por la agencia de viajes teniendo en cuenta los principios generales de organización del poder adjudicador sobre el tipo de medios de transporte y los posibles límites máximos para los viajes. La agencia de viajes se ajustará a las normas o instrucciones, que pueden cambiar durante la ejecución del FWC.

Estos principios generales de organización de los medios de transporte implican, por ejemplo:

- Como norma general, la agencia de viajes proporcionará billetes de autobús o de tren cuando el viaje de ida no supere los 400 km (800 km de ida y vuelta) y no incluya una travesía marítima que solo pueda realizarse en barco. La elección entre los billetes de autobús y los de tren correrá a cargo de las Escuelas. En el resto de los casos, o si las personas que van de viaje escolar están autorizadas a viajar en avión, la agencia de viajes suministrará los billetes de avión necesarios.
- Las personas que van a realizar un viaje escolar están autorizadas a viajar en avión si el viaje de ida y vuelta en tren o autobús suma al menos 800 kilómetros. Se autoriza el viaje en avión para distancias más cortas cuando se justifique por razones de rentabilidad.
- Se prestará especial atención a las estancias que puedan realizarse en un entorno no demasiado lejano (menos de 300 km) de la Escuela para reducir el tiempo de transporte cuando la actividad principal se preste a ello.

- El transporte será preferentemente diurno y en tren o autobús si el viaje en tren es complejo (número de transbordos, etc.).

Estas normas internas que regulan los límites máximos se encuentran en el documento «anexo límites máximos»

Los límites máximos indicados en el anexo deberán ser confirmados por las Escuelas una vez que estas hayan realizado el pedido.

Los límites máximos incluyen, según el lote, el IVA. Los límites máximos en los lotes para las Escuelas de Bergen (lote 2) y Varese (lote 4) son sin IVA. Para las demás Escuelas (lote 1, lote 3, lote 5, lote 6), los límites máximos incluyen el IVA.

Si se sobrepasa el límite máximo del lote, no se reembolsará el importe a menos que el poder adjudicador lo haya autorizado explícitamente.

- ***Otros requisitos***

Los servicios de la agencia de viajes contemplados en el presente pliego de condiciones deben prestarse respetando estrictamente la legislación nacional del país en el que se realicen las tareas.

d. Preparación del viaje e información

La agencia de viajes proporcionará a las Escuelas toda la información necesaria para su viaje, como horarios, disponibilidad, compañías aéreas (incluidas las de bajo coste), tarifas disponibles, condiciones de uso de los billetes y condiciones tarifarias.

Este servicio se organizará de la siguiente manera:

- 1) la agencia de viajes deberá proporcionar toda la información pertinente relativa a la organización de su viaje, incluidos los horarios, los trámites, los precios, la necesidad de visado, etc. Esta información se facilitará por correo electrónico indicando claramente los servicios y el precio;
- 2) la agencia de viajes deberá confirmar a las Escuelas las reservas definitivas y los precios correspondientes, mediante el envío de toda la información relativa a la reserva, incluidos los detalles del itinerario y las condiciones de uso de los billetes, por cualquier medio de comunicación escrito;
- 3) a petición de los profesores/del organizador del viaje y/o del poder adjudicador, la agencia de viajes debe proporcionar los detalles del transporte público (incluidos los autobuses de cortesía organizados por los hoteles) entre el aeropuerto/la estación y el centro de la ciudad.

Al finalizar cada transacción, la agencia de viajes indicará claramente el precio total que se facturará por el servicio, facilitando, en su caso, un desglose detallado del precio.

- Confirmación y validación

Para la confirmación de la reserva, la agencia de viajes requerirá del Director de la Escuela que solicita los servicios una aceptación por correo electrónico.

La confirmación de la reserva se realizará por el medio adecuado. Esta será firmada únicamente por una persona debidamente designada por el poder adjudicador.

- Billetes y servicios relacionados

La agencia de viajes entregará los billetes y prestará los servicios relacionados con ellos con la debida antelación, junto con el alojamiento, y otras confirmaciones de transporte.

La agencia de viajes proporcionará todos los billetes, reservas de alojamiento y otros servicios relacionados solicitados por el poder adjudicador.

La agencia de viajes propondrá automáticamente para cada viaje la solución que más se ajuste a los intereses del poder adjudicador, en particular en términos económicos, teniendo en cuenta los costes del viaje, los gastos de alojamiento y el número de personas que viajen al mismo destino. Aplicará automáticamente las tarifas más bajas disponibles en el mercado en el momento de la reserva, de acuerdo con las normas internas del poder adjudicador.

La agencia de viajes se asegurará de emitir, por norma, los billetes más baratos disponibles en el mercado en el momento de realizar el pedido y que cumplan los requisitos de las Escuelas, salvo que el poder adjudicador solicite expresamente lo contrario.

La agencia de viajes se asegurará de que el poder adjudicador reciba siempre las mejores tarifas disponibles y, por lo tanto, le permitirá aprovechar al máximo las ofertas especiales o las tarifas preferentes y notificará inmediatamente al poder adjudicador tales gestiones.

Por razones medioambientales y de costes, se dará preferencia, en la medida de lo posible, a los billetes emitidos electrónicamente (billetes electrónicos). Si no es posible emitir billetes electrónicos, la agencia de viajes podrá utilizar cualquier otro medio de entrega.

La agencia de viajes hará todo lo necesario para proteger los intereses del poder adjudicador en caso de tener que cancelar o modificar las reservas. Los costes adicionales derivados de la negligencia directamente imputable a la agencia de viajes correrán a cargo de esta.

- Planificación y plazos

Paso	Quién	Cuándo
Presentación de la solicitud y definición de las principales necesidades. La agencia proporcionará una plantilla para rellenar.	Escuela Europea	Con 6 meses de antelación
Acuse de recibo de la solicitud	Agencia de viajes	3 días laborables
Proyecto inicial Presentación del proyecto	Agencia de viajes	20 días laborables
Estudio del proyecto (basado en el primer paso) Análisis del proyecto inicial y comentarios	Escuela Europea	10 días laborables
Reunión de discusión del proyecto Se organizará a petición de la Escuela: La agencia de viajes y la persona de contacto educativo de la Escuela se reúnen para tratar los detalles del viaje.	Agencia de viajes + Escuela Europea	D – 5 meses
Número estimado de participantes Anuncio del número previsto de participantes y del número de clases.	Escuela Europea	D - 4 meses
Primera orden de compra y primera factura La Escuela emitirá una primera orden de compra para la estancia. La agencia debe confirmar el pedido en un plazo de 5 días. Se ejecutará un primer pago del 50 % del importe tras la recepción de una primera factura	Escuela Europea	D - 2 meses
Reunión de presentación con los profesores Se organizará a petición de la Escuela: La agencia de viajes y el contacto educativo de la Escuela harán una presentación del viaje al personal docente que acompañará a los alumnos. El contratista facilitará todos los documentos o medios necesarios para la presentación del viaje o viajes, con el fin de trabajar y adaptar sus propuestas de programa con el proyecto educativo de los profesores. A Se requiere una presentación en Power Point.	Agencia de viajes + Escuela Europea	D – 2 meses
Inscripción definitiva Anuncio del número definitivo de alumnos: número exacto de clases, alumnos, acompañantes. Para los viajes que tengan lugar antes de diciembre, el plazo será de 6 semanas antes de la salida. Para los demás viajes, el plazo será de 2 meses antes de la salida.	Escuela Europea	D – 6 semanas – 2 meses

<p>Ficha de información sobre la estancia El contratista proporcionará a la Escuela un «paquete informativo de vacaciones» completo. El contratista deberá, en particular, proporcionar información precisa sobre la salida y el regreso y el número de teléfono del centro donde se alojarán los niños. Cualquier cambio en los horarios de salida o regreso deberá ser comunicado por teléfono y confirmado simultáneamente por correo electrónico. También proporcionará otro paquete de información para los padres.</p>	<p>Agencia de viajes</p>	<p>D – 1 mes</p>
<p>Reunión de presentación para los padres Se organizará a petición de la Escuela: El contratista celebrará una reunión de presentación pública para cada estancia. Las familias de los niños participantes serán invitadas a asistir a esta reunión. El contratista se asegurará de que la presentación se vea reforzada por cualquier tipo de apoyo que considere útil (apoyo fotográfico o de vídeo y documentación). A Se requiere una presentación en Power Point.</p>	<p>Agencia de viajes + Escuela Europea</p>	<p>D – 1 mes</p>
<p>Supervisión Transmisión de la lista de nombres de los supervisores, CV y diplomas de todo el equipo de supervisión. Previa petición, el contratista proporcionará una copia de los diplomas.</p>	<p>Agencia de viajes</p>	<p>D – 1 mes</p>
<p>Segunda orden de compra y segunda factura La Escuela emitirá una segunda orden de compra para la estancia y se ejecutará un segundo pago del 50 % del importe tras la recepción de una segunda factura</p>	<p>Escuela Europea</p>	<p>D – 1 mes</p>
<p>Alergias alimentarias Transmisión de información sobre los participantes con alergias alimentarias</p>	<p>Escuela Europea</p>	<p>D – 1 mes</p>
<p>Seguro Transmisión de la prueba del seguro para la estancia</p>	<p>Agencia de viajes</p>	<p>D – 15 días laborables</p>
<p>Restauración Transmisión de los menús para la estancia</p>	<p>Agencia de viajes</p>	<p>D – 15 días laborables</p>
<p>Billetes</p>	<p>Agencia de viajes</p>	<p>D-5 días laborables teniendo en cuenta las fiestas nacionales</p>
<p>Encuesta de satisfacción</p>	<p>Escuela Europea</p>	<p>15 días laborables</p>

		después de la finalización de la estancia
--	--	---

- Cumplimiento de los plazos

En caso de que no se transmita un documento obligatorio importante dentro de los plazos indicados anteriormente, el viaje podrá cancelarse sin que la agencia de viajes tenga derecho a reclamar ninguna indemnización.

Se podrá conceder una prórroga del plazo si la agencia de viajes no puede cumplirlo debido a la Escuela o a un acontecimiento de fuerza mayor.

- Período de las estancias

Los viajes se organizarán en los siguientes períodos:

- Clase de nieve: de diciembre a marzo
- Clase de mar: de mayo a junio
- Clase de naturaleza: de marzo a junio.
- Viajes a la carta: Todo el año

La agencia de viajes y la Escuela se consultarán para fijar las fechas de los viajes con al menos 6 meses de antelación.

La agencia de viajes se asegurará de que los viajes no se realicen en los días de reanudación de las clases (por ejemplo, el lunes) inmediatamente después de las diferentes vacaciones escolares, sino al menos al día siguiente del inicio de las clases (por ejemplo, el martes).

La ubicación de las estancias y las distintas instalaciones estructurales y de ocio deben adaptarse al tipo de viaje solicitado. Se privilegiará la proximidad del centro propuesto al lugar de las actividades.

- Programa de la estancia

La agencia de viajes elaborará un programa de estancia redactado en colaboración con los profesores.

Cada estancia deberá responder a las condiciones específicas expuestas a continuación y a los proyectos pedagógicos que se elaborarán con los profesores.

Se prestará especial atención a las estancias que puedan realizarse en un entorno no demasiado lejano (menos de 300 km) de la Escuela para reducir el tiempo de transporte cuando la actividad principal se preste a ello.

En caso de dificultades importantes para mantener el programa inicial de la estancia (malas condiciones meteorológicas, falta de nieve, etc.) y suponiendo que estas dificultades no sean tan graves como para requerir la interrupción de la estancia, el contratista se encargará de organizar actividades alternativas lo más rápidamente posible hasta que la situación se normalice o hasta el final de la estancia si las condiciones encontradas así lo requieren. En previsión de tal caso, el contratista propondrá con antelación, con su propuesta inicial, un programa de actividades distinto al inicialmente previsto, en caso de que no pueda llevarse a cabo.

- Número de participantes

El número de participantes puede variar entre la solicitud inicial y el comienzo del viaje.

La Escuela anunciará un número teórico de participantes en el momento de la solicitud inicial. El número estimado de participantes se anunciará 4 meses antes del inicio del viaje. La Escuela también comunicará al contratista el porcentaje habitual de retirada. El número definitivo de participantes se anunciará, para los viajes que tengan lugar antes de diciembre, 6 semanas antes de la salida. Para el resto de los viajes, el número definitivo se comunicará 2 meses antes de la salida.

El aumento del número de participantes está sujeto a la aprobación de la agencia de viajes, en función de la capacidad restante del centro de acogida.

- Personal docente acompañante

Normalmente hay un profesor acompañando a cada clase, pero este número puede variar. La mayoría del personal docente acompañante no paga su estancia. En este caso, todos los costes relativos a estas personas deben añadirse al precio pagado por alumno.

También es posible que algún personal docente acompañante pague su viaje. En este caso se establecerá un coste específico, teniendo en cuenta el coste real para estos acompañantes.

El número de cada tipo de acompañante será especificado por la Escuela cuando se anuncien las inscripciones provisionales y definitivas.

e. Transporte

El transporte lo organiza la agencia de viajes. Cada servicio dispondrá de un medio de transporte adecuado. El transporte se realizará de acuerdo con la normativa vigente.

La agencia de viajes ofrecerá el transporte más adecuado teniendo en cuenta la seguridad y el impacto medioambiental (autobús, tren, avión o barco) para el lugar de estancia y el grupo de edad de los niños hasta el centro de acogida, incluido el equipaje.

El transporte será preferentemente diurno, y en tren o autobús si el viaje en tren es complejo (número de transbordos, etc.) o si el número de kilómetros que separan la Escuela del centro de acogida no supera los 300 km.

Se podrá organizar el transporte en autobús en caso de absoluta necesidad (huelga, etc.).

- Recogida y traslado

La salida y el regreso de las estancias tendrán lugar en el emplazamiento de la Escuela.

El servicio de transporte incluye la recogida de los niños desde la Escuela hasta el lugar de la estancia, y viceversa, en autobús, tren, avión o barco, así como el transporte necesario para las actividades in situ, durante la estancia (excepto para los viajes a la carta, en los que este servicio se presta a petición de la Escuela).

- Transporte en autobús

Para los viajes en autobús, el servicio incluye:

- la asignación de dos conductores por vehículo de la Escuela para toda la duración de los traslados nocturnos y cuando lo exija la normativa para el transporte diurno;
- para los trayectos de más de 7 horas, sin contar las pausas, se puede ofrecer el transporte nocturno;
- las comidas y el alojamiento de los conductores;
- los posibles gastos de inmovilización;
- los peajes de cualquier tipo, incluidos los de las autopistas;
- cadenas para la nieve si es necesario.

Se especifica que los vehículos deben utilizar la red de autopistas en la medida de lo posible.

Cuando los traslados se realicen en autobús, los servicios deben incluir la provisión de vehículos grandes para pasajeros, todos ellos equipados con cinturones de seguridad. Los autobuses deben estar equipados con un sistema de aire acondicionado, aseos, así como un sistema eficaz de emisión de vídeo en varias pantallas. Se dispondrá de una selección de películas recientes adecuadas para los niños.

Todos los autobuses deben cumplir la legislación nacional sobre el transporte de niños.

Los conductores de autobuses deberán presentar un certificado de buena conducta hacia los niños.

El conductor es responsable del vehículo y de las personas transportadas, quedando excluida la responsabilidad de la disciplina, el comportamiento de los niños, el respeto del equipamiento y el uso del cinturón de seguridad.

- Otros medios de transporte

Si hay más de un medio de transporte, el contratista se encargará de todos los traslados necesarios y de la manipulación del equipaje en los viajes de ida y vuelta.

El transporte entre la Escuela y el centro de acogida será organizado por la agencia de viajes, incluido el traslado de ida y vuelta desde la Escuela a la estación de salida en el caso del transporte en tren o al aeropuerto de salida en el caso del transporte aéreo.

- Equipaje

La agencia de viajes proporcionará etiquetas de equipaje para los niños y los adultos acompañantes. Se entregarán en la reunión informativa con los padres.

El transporte y la manipulación del equipaje no deben ser realizados por los niños ni por los profesores, sino que serán proporcionados por la agencia de viajes, a menos que la Escuela solicite lo contrario.

Asimismo, el transporte y la manipulación de los maletines educativos (de 1 a 2 maletines por clase) serán realizados por la agencia de viajes puerta a puerta (Escuela/estancia/Escuela). La agencia de viajes se asegurará de que los maletines se entreguen en el lugar de la estancia como muy tarde a la misma hora que la llegada del grupo.

Si se aplica un peso máximo por maleta, la agencia lo notificará a las Escuelas con la debida antelación.

En caso necesario y si la Escuela lo requiere, la agencia de viajes proporcionará un medio de transporte exclusivo para el equipaje y el coste de estos servicios deberá estar incluido en el precio por estudiante.

f. Alojamiento

Cada servicio dispondrá de un alojamiento adecuado y de calidad.

Lo ideal es que el alojamiento se realice en un centro de acogida especializado con capacidad para acoger a todos los estudiantes y acompañantes.

En el caso de los viajes a la carta, el alojamiento tendrá lugar idealmente en un hotel o albergue juvenil.

En el caso de grupos numerosos, la agencia de viajes está autorizada a ofrecer varios centros de alojamiento próximos entre sí proponiendo una solución adaptada a los problemas de supervisión y que requerirá el acuerdo previo de la Escuela para su aplicación.

- Equipamiento

Las instalaciones estarán en muy buen estado de mantenimiento y uso normal. Incluirán como mínimo:

- un comedor y el equipamiento habitual necesario para su buen funcionamiento;
- habitaciones para niños (habitaciones separadas para niños y para niñas);
- habitaciones individuales con instalaciones sanitarias (lavabo, WC y ducha) para los adultos;

- una habitación por clase para la duración de la estancia;
- instalaciones sanitarias (duchas, lavabos e inodoros, en número suficiente);
- una enfermería equipada;
- salas de actividades y juegos.

Las habitaciones deben estar a disposición de los niños a su llegada con las camas individuales hechas.

Mientras dure la estancia, los niños dispondrán de los locales, del terreno que constituye la propiedad, del equipamiento, del mobiliario y de las distintas instalaciones y accesorios.

- Seguridad

Al principio del transcurso del viaje, se pedirá a los profesores y a los supervisores que realicen un reconocimiento de los edificios con un representante del centro de acogida, para que se les expliquen las medidas que deben tomarse en caso de incendio. Los profesores identificarán las rutas de emergencia y se las mostrarán a los niños.

- Costes

Todos los costes de gestión y administración del lugar de alojamiento, así como los servicios generales de calefacción, agua, gas y electricidad estarán incluidos en el precio ofrecido.

- Restauración colectiva

La restauración colectiva se preparará in situ. El centro de acogida favorecerá los circuitos cortos y los alimentos ecológicos. Introducirá una proporción de alimentos ecológicos en los menús diarios que no podrá ser inferior a dos componentes por comida.

La restauración incluirá todas las comidas y bebidas entre la hora de llegada al centro y la hora de salida, y por ejemplo:

- desayuno;
- almuerzo (pícnic para las excursiones de un día);
- snack;
- cena;
- un snack y/o una comida si el viaje se realiza durante un horario de comida;
- un snack por la noche para el personal docente y de supervisión.

Para todas las llegadas al centro de acogida entre las 14:00 y las 18:00 horas, se servirá un snack de bienvenida en el centro.

Cada comida principal se compone de un entrante (entremés o sopa), un plato principal de proteínas (carne o pescado), una guarnición de verduras (consistente en un plato de verduras verdes cada dos días), un plato de azúcar lento, un producto lácteo (queso, yogur, etc.), un postre y bebidas.

Estas comidas se servirán en cantidades adecuadas al grupo de edad que se atiende.

El centro de acogida se compromete a variar los menús en la medida de lo posible para que la comida corresponda a las normas de una dieta equilibrada.

Los niños que padezcan alergias alimentarias y que se beneficien de un proyecto de acogida individualizado deben ser atendidos y el centro de acogida debe respetar las dietas médicas. También debe haber platos vegetarianos si se solicitan.

Con carácter excepcional, el día de la llegada y en función de los horarios del autobús o del tren, se podrá pedir a las familias que preparen una comida para llevar para el viaje.

- Ropa de cama y lavandería

Las sábanas, las fundas de almohada y los edredones los proporciona el lugar de alojamiento.

El centro de acogida está obligado a cambiar las sábanas a mitad de la estancia para estancias de más de 8 noches. El cambio de sábanas y el lavado de la ropa sucia se llevarán a cabo en caso necesario.

El centro de acogida se encargará de lavar la ropa blanca de los participantes al menos una vez durante la estancia para las estancias de 6 días o más.

- Visitas fuera y durante la estancia por parte del poder adjudicador

Una vez acordado el proyecto inicial de viaje escolar, el poder adjudicador se reserva el derecho de visitar los locales y el entorno donde se desarrollarán las actividades.

g. Responsabilidad por daños materiales

La Escuela cuenta con un seguro de responsabilidad civil.

La Escuela, y por tanto los profesores, siguen siendo responsables de la disciplina de los alumnos.

Si uno de los supervisores de la Escuela observa algún daño causado durante la estancia, deberá informar al gerente del centro de acogida.

Cualquier daño material será objeto de un informe detallado y contradictorio in situ y, en su caso, su importe podrá ser imputado a la Escuela, que podrá recuperarlo del alumno afectado o del seguro escolar.

h. Accidentes, gastos médicos y otros gastos

Se dispondrá de una enfermería dentro del centro de acogida para la atención y el posible aislamiento del menor por decisión de las autoridades. En el centro de acogida se dispondrá de un botiquín de primeros auxilios básico con su contenido. El equipo dispondrá de un botiquín de primeros auxilios completo durante el viaje (un botiquín por vehículo en caso de varios vehículos).

Si la Escuela lo solicita, deberán proporcionarse los servicios de un profesional de la enfermería durante la estancia y el coste de estos servicios deberá estar incluido en el precio por estudiante.

i. Seguro

El seguro debe cubrir la cancelación de los viajes (incluida la situación de pandemia) y debería cubrir idealmente los siguientes puntos:

1. MUERTE DESPUÉS DE UN ACCIDENTE

2. INVALIDEZ PERMANENTE DESPUÉS DE UN ACCIDENTE

3. GASTOS MÉDICOS

4. EQUIPAJE

5. LLEGADA RETRASADA DE EQUIPAJE

6. RETRASOS EN LOS VIAJES

7. PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA TRAS UN ATENTADO TERRORISTA Y/O UNA CATÁSTROFE NATURAL

8. RESPONSABILIDAD DE TERCEROS

9. ASISTENCIA / SERVICIOS

9.1. Facturación directa

9.2. Transporte a un HOSPITAL

9.3. Repatriación médica

9.4. Repatriación al lugar del domicilio

9.5. Gastos adicionales de alojamiento

9.6. Visita a un ASEGURADO EN EL EXTRANJERO enfermo u hospitalizado

9.7. Gastos de búsqueda y rescate

9.8. Repatriación de los restos mortales y transporte del EQUIPAJE en caso de fallecimiento

9.9. Retorno anticipado

9.10 Suministros médicos de urgencia

9.11 Asistencia jurídica en el extranjero

10. CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Por favor, añada las condiciones de sus seguros a su oferta. Estas condiciones se evaluarán con los criterios de calidad del seguro.

- *Seguro del centro de acogida*

El centro de acogida será responsable de los daños de cualquier tipo que se produzcan durante la ejecución del contrato por parte de su personal, equipos o vehículos, por lo que deberá contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional.

Para cada estancia, el centro de acogida contratará un seguro que cubra:

- los edificios, anexos y edificios exteriores que acogerán a los niños;
- la responsabilidad civil, que cubre todas las actividades y personas bajo su responsabilidad, así como el personal de supervisión y de servicio, en caso de accidentes o daños de cualquier tipo a personas o bienes que puedan producirse durante la ejecución del contrato, debido a su personal o equipo. La garantía será ilimitada para los daños personales.

El centro de acogida deberá proporcionar una copia de las pólizas de seguro válidas para el año en cuestión.

Si el centro recurre a subcontratistas, se compromete a facilitar copia de sus pólizas de seguro.

j. Repatriación disciplinaria

Tras la consulta entre la Escuela y el centro de acogida sobre las modalidades de exclusión de un niño, la Escuela se compromete a adelantar todos los gastos de repatriación, incluidos los gastos de cuidado de los niños en ausencia de los padres. Estos serán reembolsados directamente por la familia a la Escuela.

Si se ha tomado la decisión de repatriar a un niño por motivos disciplinarios, la Escuela debe informar a la familia del día y la hora de su regreso.

k. Asistencia al poder adjudicador

- Se exige a la agencia de viajes que designe un punto de contacto y un refuerzo (en caso de ausencia del representante), que domine las lenguas del lote, con los que se pondrán en contacto los servicios competentes del poder adjudicador para tratar los problemas administrativos y contables que puedan surgir durante la ejecución del contrato. También deberá enviar un representante de nivel adecuado a la reunión convocada por el poder adjudicador.
- La agencia de viajes facilitará al poder adjudicador y a las personas que vayan a realizar un viaje escolar cualquier información de actualidad (en forma de alerta de viaje) que pueda repercutir en la organización del viaje, incluso si este ya ha comenzado, de conformidad con las modalidades que se acuerden con el poder adjudicador antes de la entrada en vigor del contrato.

l. Encuesta de satisfacción

15 días hábiles después del final de cada estancia, si el poder adjudicador así lo desea, la Escuela Europea enviará una encuesta de satisfacción a la agencia de viajes con el objetivo de optimizar la cooperación y la calidad de los servicios. Si algunos elementos de un viaje no fueran satisfactorios (alojamiento, transportes, visitas, etc.), la Escuela se reserva el derecho de utilizar otras opciones (otros alojamientos, transportes, visitas, etc.) al año siguiente.

m. Obligación de confidencialidad.

Además de los artículos relativos a la confidencialidad del contrato, la agencia de viajes y todo su personal deberán tratar de forma estrictamente confidencial cualquier información que puedan adquirir en la ejecución de este contrato.

Este compromiso deberá cumplirse tras la expiración del contrato.

n. Gestión administrativa

Se exige a la agencia de viajes que documente y guarde de forma segura en sus archivos durante cinco años el historial completo de cada solicitud de servicio por escrito, desde el momento en que se solicita la información inicial hasta el momento en que se completa la transacción. A petición del poder adjudicador, la agencia de viajes debe proporcionar, sin remuneración alguna, dicha información detallada.

A petición del poder adjudicador, la agencia de viajes debe suministrar información analítica detallada sobre los servicios prestados y facturados.

Habida cuenta de la política de protección del medio ambiente del poder adjudicador, se podrá pedir a la agencia de viajes que, durante la ejecución del contrato, facilite información sobre el impacto medioambiental de los viajes y sobre las mejoras que se hayan introducido en relación con la ejecución del contrato.

o. Acuerdos financieros.

La remuneración de la agencia de viajes por sus servicios será única y exclusivamente por la tarifa de transacción, es decir, un precio unitario fijo por transacción realizada. El precio unitario a tanto alzado debe incluir:

las reservas, la emisión de billetes y la modificación o anulación de las reservas de lo siguiente: avión, tren, autobús, alojamiento. Las tarifas de transacción cubren los gastos de gestión de todos los servicios solicitados a la agencia de viajes. Los precios unitarios cubren todos los costes (directos o indirectos) relacionados con el servicio prestado, así como toda la información previa que permita realizar la transacción (por ejemplo, solicitudes de tarifas aéreas por diferentes rutas o fechas de viaje, etc.) y cualquier otra información que el poder adjudicador pueda solicitar relacionada con los servicios que se van a prestar, se están prestando y se han prestado, sin límite.

Las solicitudes de información sobre tarifas, disponibilidad, etc., que no den lugar a una transacción completada no se facturarán al poder adjudicador. Únicamente las transacciones completadas darán lugar a una remuneración.

Para garantizar la transparencia de la remuneración, la agencia de viajes fijará un precio neto para el reembolso de los gastos directamente relacionados con el viaje (como los billetes), la agencia de viajes se compromete a repercutir al poder adjudicador las comisiones y descuentos que obtenga. La agencia

de viajes está obligada a informar al poder adjudicador de cualquier cambio en las condiciones relativas a esta cuestión durante la ejecución del contrato.

El licitador se compromete a repercutir las posibles comisiones al poder adjudicador según las modalidades previstas en el punto «p. Facturación» presentado a continuación.

p. Facturación.

Los servicios reales y sus precios reales deberán corresponder a la norma declarada y no deberán superar los precios cotizados por el contratista.

La factura deberá incluir:

- el nombre de la clase (en el caso de viajes que cubran un nivel completo, se emitirá una única factura) y los profesores;
- la referencia facilitada en el momento de confirmar las reservas;
- breve descripción: itinerario, hotel (alojamiento) lugar y nombre, traslado al aeropuerto, traslado al interior de la ciudad + fechas;
- coste del billete: coste por participante y número de participantes;
- tasa de servicio.

Si la factura contiene importes no debidos, el poder adjudicador solicitará una nota de crédito a la agencia de viajes.

Según el lote, los precios deben estar exentos de todos los aranceles, impuestos y tasas.

La aplicación o exención del IVA está sujeta a la legislación nacional y es diferente en cada Estado miembro.

El poder adjudicador tendrá acceso a todos los registros, archivos (independientemente del soporte: electrónico, magnético, etc.), correspondencia, recibos, facturas y otros documentos que estén en posesión de la agencia de viajes o que esta pueda obtener, relacionados con la ejecución del contrato. Esto también se aplica a los documentos relativos a las comisiones.

q. Indemnización

Si, por razones de negligencia grave imputable a la agencia de viajes y con exclusión de los casos de «fuerza mayor», resulta que la agencia no ha prestado los servicios principales (transporte, destino, naturaleza de las actividades previstas) de acuerdo con el viaje escolar acordado, se negociará una indemnización con la agencia.

Esta indemnización únicamente será aplicable cuando la agencia de viajes no haya mostrado la debida diligencia para adoptar de forma proactiva, si fuera necesario, las medidas preventivas adecuadas con el fin de garantizar o restablecer el nivel de servicio requerido lo antes posible. Esta indemnización negociada debe cubrir el daño sufrido por la Escuela.

1.3. Condiciones generales de ejecución de los servicios de viajes a la nieve, al mar y a la naturaleza

- **Tipo de visita**

Este tipo de vacaciones organizadas se denominan «llave en mano». Por lo tanto, los servicios que debe prestar y facturar el Contratista incluyen, en particular, los siguientes:

- alojamiento;
- restauración; y
- supervisión educativa, es decir, la supervisión reglamentaria y específica
- la organización de actividades y visitas de acuerdo con el tema educativo requerido;
- el transporte hasta el lugar de alojamiento e in situ para las excursiones y actividades educativas, si procede.

La organización de los viajes escolares se hará respetando la normativa vigente en el lugar de la estancia.

- **Supervisión del viaje**

Para toda la duración de la estancia, incluido el viaje, la supervisión será proporcionada por la estructura de acogida en estricto cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al número de supervisores y su cualificación, de acuerdo con la legislación local.

La estructura de acogida proporcionará:

1. Personal de supervisión: un director y/o gerente cualificado de acuerdo con la normativa vigente. Será la persona de referencia del contratista en el centro de acogida.
2. El personal (cocinero, lavaplatos, personal de servicio, etc.) necesario para el buen funcionamiento de la estancia será proporcionado por el centro.
3. El equipo de animación: el número de animadores cualificados que debe proporcionarse por clase estará definido por la legislación nacional vigente en el lugar de la estancia. Los animadores de actividades estarán presentes todos los días de la estancia.

4. Animadores de actividades especializados: las actividades específicas o deportivas serán supervisadas por animadores de actividades especializados cualificados o por colaboradores externos cualificados, de acuerdo con la normativa vigente.

5. El asistente sanitario: habrá tantos asistentes sanitarios cualificados como exija la normativa vigente.

Las Escuelas Europeas acogen a estudiantes de muchas nacionalidades, por lo que es importante que el equipo de animación sea capaz de hablar al menos uno de los idiomas requeridos para cada lote específico. La Escuela especificará en su solicitud el número de estudiantes que necesitan un animador en cada uno de los dos idiomas mencionados en cada lote.

Para el lote 6 se exigirá que el animador hable francés, inglés y/o alemán.

Los animadores:

- ayudan o supervisan a los niños en el centro o en las excursiones;
- organizan las actividades extraescolares y las animaciones nocturnas;
- supervisan a los alumnos por la tarde y por la noche;
- supervisan a los niños durante las tareas diarias (levantarse, lavarse, comer, etc.);

El centro de acogida será responsable de la contratación del personal de supervisión y de los monitores.

En el caso de las actividades que requieran diplomas específicos, el contratista también proporcionará fotocopias de dichos diplomas.

En el caso de las actividades que requieran la ausencia de antecedentes penales según la legislación del lugar donde se organice el viaje escolar, el contratista proporcionará a la Escuela la prueba de dicha ausencia.

El equipo de supervisores está bajo la autoridad del profesor responsable de la clase. Deberán coordinarse con el profesor y asistirle antes de que la clase se marche.

El centro de acogida velará por que su personal respete los objetivos educativos y pedagógicos perseguidos.

El centro de acogida proporcionará el personal necesario para todas las actividades durante la estancia.

El centro de acogida, como empleador, es el único responsable de la gestión y la responsabilidad de su personal durante toda la prestación de los servicios. La contratación, los salarios, las cotizaciones a la seguridad social y las pensiones del personal de gestión, sanitario y de servicios correrán a cargo del

centro de acogida. El personal del centro de acogida, así como su personal subcontratado, no se asimilará en ningún caso a los empleados de la Escuela.

- **Actividades**

Si la Escuela lo solicita, el centro de acogida organizará durante toda la estancia:

- actividades específicas relacionadas con el proyecto del profesor;
- actividades tradicionales como fiestas nocturnas, juegos pequeños y grandes, deportes diversos, juegos de interior y exterior, actividades manuales, talleres diversos, etc.
- diversas salidas en consonancia con el proyecto del profesor y que permiten descubrir el entorno, como paseos, visitas, excursiones, etc.

La lista de actividades no es exhaustiva. Se da a título indicativo y será objeto de un anteproyecto detallado realizado o adaptado con los profesores.

Las visitas, salidas y otros desplazamientos durante la estancia estarán incluidos en el precio ofrecido.

El centro de acogida proporcionará todo el material y el equipo necesario para las actividades, en particular el equipo de protección (rodilleras, bombas, cascos de esquí, etc.) en estricto cumplimiento de la normativa vigente.

A. CLASE DE NIEVE - CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

El **objetivo principal** del viaje es aprender y practicar el esquí alpino.

Para este viaje:

Lo ideal es que el centro de acogida esté situado cerca de las pistas (máximo 15 minutos en autobús)

El número de sesiones de esquí alpino será de un mínimo de 5

Se incluye el suministro de material técnico (botas de esquí, esquí, bastones, cascos, etc.) y los forfaits.

Actividades solicitadas: organización de grupos de esquí por parte de monitores formados y actividades relacionadas con el tema (por ejemplo, visitas a lugares relacionados con el tema (teleférico, visita al pueblo, museo, granja, fábrica de queso, aserradero, etc.) y a otros lugares típicos de la región - introducción a los deportes de hielo, paseos con raquetas de nieve, trineos tirados por perros, esquí alpino y descubrimiento de los trabajos de la patrulla de esquí, introducción a la vida de los animales de montaña en invierno, etc.).

El tema dominante será principalmente el deporte, pero este tema dominante puede modificarse.

Lo ideal es que el centro de acogida disponga de una sala de esquí a pie de pista o, en su defecto, adopte todas las medidas necesarias para garantizar la manipulación y el transporte de los esquís y otros equipos, de modo que los niños no tengan que cargar con ellos.

En caso de que la capa de nieve sea insuficiente, el centro de acogida ofrecerá una solución alternativa o una actividad equivalente.

Si la Escuela lo solicita, habrá autobuses disponibles en el lugar para las excursiones diarias.

B. CLASE DE MAR - CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

El objetivo principal del viaje es realizar actividades en el mar y en el agua (como vela, vehículo de vela, kayak, etc.).

Para este viaje:

El centro de acogida estará cerca del mar, el lago o el centro de ocio (no más de 10 minutos en autobús)

Actividades solicitadas: talleres organizados con especialistas en línea con el proyecto pedagógico, observación de animales, deportes acuáticos, visitas, etc.

Se incluye el suministro de material y equipo técnico para las actividades.

C. CLASE DE NATURALEZA - CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

El objetivo principal del viaje son las actividades en contacto con la naturaleza (hacer fuego, buscar hierbas, cocinar al aire libre, animales en la naturaleza y en el agua (estanque, etc.), pescar, construir un refugio en el bosque, etc.)

Para este viaje:

El centro de acogida estará cerca del bosque, de un lago o del centro de ocio (no más de 10 minutos en autobús)

Actividades solicitadas: talleres organizados con especialistas en línea con el proyecto pedagógico, observación de animales, deportes acuáticos, visitas, organización de noches especiales para los alumnos organizadas por los animadores

Se incluye el suministro de material y equipo técnico para las actividades.