

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO ESPECIAL PARA LA ADJUDICACION DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL PARA LAS PERSONAS MAYORES 2.012 -2013 DEL AYUNTAMIENTO DEL REAL SITIO DE SAN FERNANDO DE HENARES (MADRID). –**

**PRIMERA: CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.-**

El Servicio de Turismo Social y Cultural para las Personas Mayores del Ayuntamiento del Real Sitio de San Fernando de Henares va dirigido a todas las personas mayores de 60 años y pensionistas por jubilación, que residan y estén empadronad@s en el municipio, en plenas condiciones de validez física y mental, así como sus cónyuges y/o parejas. Su organización corre a cargo de la Unidad de Mayores de la Concejalía de Bienestar Social.

Este programa se concibe como una actividad de turismo social desde una orientación gerontológica de educación permanente y animación sociocultural. Por ello, los objetivos marco del mismo serán los siguientes:

a) Facilitar a este sector de población el acceso al movimiento turístico y al patrimonio cultural nacional e internacional.

b) Ofrecer, desde el ámbito municipal, actividades recreativas, culturales y de convivencia adaptadas a sus características y condiciones socioeconómicas que les permita un aprovechamiento dinámico de su tiempo libre.

c) Activar las relaciones sociales y la comunicación entre los mayores.

**SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.-**

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Turismo Social y Cultural

para las Personas Mayores según los siguientes proyectos y actividades:

## **1. PROGRAMA DE VACACIONES**

- **ESTANCIAS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN ZONAS COSTERAS Y /O INSULARES Y/O CIRCUITO CULTURAL NACIONAL O INTERNACIONAL**

Los destinos y sus respectivos números de plazas de Vacaciones 2012 serán:

### **A- ESTANCIAS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN ZONAS COSTERAS**

**Destino 1: Benidorm (Alicante): 50 plazas.**

**Destino 2: Costa del Sol: 50 plazas.**

### **B.- CIRCUITO CULTURAL**

**Destino 3: Circuito Cultural por la península ibérica: 50 plazas**

**En caso de prórroga del contrato, el Ayuntamiento acordaría con el adjudicatario, otros destinos para el año 2013 que se ajustarían a los precios de adjudicación, y en todo caso, se mantendrían las condiciones establecidas en este Pliego.**

El adjudicatario se compromete a prestar, en todos los casos, los servicios que a continuación se detallan:

- ▶ Fechas y duración de estancias
- ▶ Transporte y equipaje
- ▶ Alojamiento y manutención
- ▶ Asistencia Técnica
- ▶ Asistencia Sanitaria

- ▶ Seguros
- ▶ Actividades de Animación Turística
- ▶ Excursiones facultativas
- ▶ Inscripción de participantes

### **1.1 Fechas y duración de estancias.-**

Las estancias en zonas costeras tendrán una duración mínima de **ocho días y siete noches**, contabilizándose desde la salida hasta la llegada a San Fernando de Henares. Los turnos serán únicos en cada destino, efectuándose, entre **el 1 de junio al 2 de julio 2012 para los tres destinos.**

En el caso del Circuito Cultural la duración mínima será de **ocho días /siete noches**, pudiendo los licitadores ofertar las **opciones que consideren oportunas siempre y cuando presenten una única oferta económica**, realizándose preferentemente, en las **mismas fechas que en los destinos de costa o, en todo caso, en el mes de Septiembre.**

### **1.2 Traslados y equipaje.-**

En todos los casos, el destino se efectuará tanto a la ida como a la vuelta, en auto pullman de lujo con aire acondicionado, asientos reclinables, megafonía, televisión y vídeo... y cumpliendo las normas legales establecidas de Seguridad de viajeros que cumplan la normativa vigente, en caso de que ésta no obligue a ello, los auto pullman estarán dotados de los arcos de seguridad, debiendo incluir los licitadores en sus ofertas información y documentación relativa a dicho transporte.

En el caso del circuito en cada autocar deberá viajar con cada grupo **un/a Guía acompañante** que asistirá en todo momento las necesidades informativas, de organización u otras que pudieran darse en todos los traslados.

### **1.3 Alojamiento y manutención.-**

En todos los destinos, los licitadores podrán ofertar los establecimientos hoteleros que consideren oportunos, debiendo ser su categoría mínima de tres estrellas.

Cada una de las habitaciones dobles deberá contar con baño completo, televisión y teléfono y, preferentemente, aire acondicionado.

En la oferta de dichos establecimientos, se señalará la denominación y categoría de los mismos, adjuntando una ficha del establecimiento que explicita su situación, domicilio y teléfono, servicio de habitaciones, servicios complementarios, etc... Valorándose oportunamente la aportación de documentación que respalde la oferta.

Aun siendo la acomodación prevista de los participantes en habitaciones dobles, **las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, el suplemento especial por habitación individual, para ser usada, en su caso, y hasta un máximo de 2 plazas por cada destino de 50.**

En caso de que existiese flagrante contradicción entre la oferta y la realidad del servicio hotelero, o que éstos vulnerasen la normativa vigente sin justificación, el Ayuntamiento exigirá alojamientos distintos de los ofertados corriendo los gastos y servicios derivados de esta variación, exclusivamente a cargo del adjudicatario como organizador técnico "a forfait" del programa de vacaciones presente.

En caso de que por causas imprevistas, no imputables al adjudicatario, se diese la imposibilidad de prestar el servicio de alojamiento, en las condiciones acordadas, éste deberá proponer al Ayuntamiento la sustitución del mismo por otro de similares características en categoría y calidad, sin que ello dé lugar a ningún aumento en los precios ofertados.

El régimen alimenticio será de pensión completa sirviéndose vino de calidad media y agua mineral embotellada en las comidas.

Las ofertas deberán especificar el servicio de comedor (buffet, menú o mixto) siendo en las estancias en costa, preferentemente de buffet y se indicará el primer y último servicio de comedor, bien sea en el hotel, en ruta y/o naviera.

Las comidas en ruta serán siempre en restaurante y el coste de las mismas queda incluido en el precio unitario por plaza ofertado en la plica.

La hora de llegada e instalación de los usuarios en el hotel el primer día de viaje NO REPERCUTIRÁ, en ningún caso, salvo causas de fuerza mayor, de forma negativa en los mismos especialmente en lo referente a hora y calidad de las comidas.

El adjudicatario atenderá y responderá debidamente a las solicitudes de régimen alimenticio que sean presentadas por el Ayuntamiento.

Los técnicos municipales, supervisarán la puesta en marcha, desarrollo y calidad de los servicios prestados, pudiendo solicitar al adjudicatario la información necesaria sobre la marcha general de ambos turnos de vacaciones.

#### **1.4 Asistencia Técnica.-**

El adjudicatario como organizador técnico del presente programa de vacaciones, deberá contar con los recursos humanos necesarios (acompañantes de grupo, guías y animadores), para que en todo momento estén cubiertas y atendidas satisfactoriamente las necesidades de los usuarios en todos los destinos. Y en ningún caso los guías abandonaran su puesto hasta que los autocares lleguen a su destino y lugar de la parada establecida como fin del viaje.

Será condición indispensable que en todos ellos, **un profesional** responsable preste sus servicios exclusivamente al grupo de San Fernando de Henares desde el primer al último día de vacaciones, se aloje en el mismo hotel y esté localizable las 24 horas por todos los participantes y que en cada destino realice los traslados un guía acompañante en cada autocar.

### **1.5 Asistencia Sanitaria.-**

Los licitadores especificarán en sus ofertas el tipo de atención sanitaria con la que contarán los usuarios en cada turno de vacaciones teniendo en cuenta la orientación gerontológica del programa.

### **1.6 Seguros.-**

Deberán presentar junto a la oferta:

- Declaración de suscribir Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por un importe no inferior a 601.012,10 €. **(Esta circunstancia deberá de ser acreditada, por el adjudicatario, previamente a la firma del contrato)**
- Declaración de suscribir Póliza de Seguro de Asistencia en Viaje que incluya traslado de enfermos, familiares, fallecimiento, atención medica, traslado de medicinas etc. y pérdida de equipaje etc. **(Esta circunstancia deberá de ser acreditada, por el adjudicatario, previamente a la firma del contrato)**

### **1.7 Actividades de Animación Turística**

Dados los objetivos de este Programa Vacacional para Mayores del Ayuntamiento de San Fernando de Henares, los licitadores deberán ofertar un proyecto de estas actividades que responda a los mismos y **describa las actividades**

**turísticas de los establecimientos hoteleros y/o navieros, diferenciando, en su caso, el programa de actividades complementario** que propone realizar la empresa adjudicataria a través de su personal en destino.

Se valorará el fundamento teórico del proyecto y que la programación de actividades se adapte a las características de este programa vacacional. A este respecto se tendrán en cuenta los recursos humanos previstos para el desarrollo del programa de actividades, según lo señalado en el apartado 1.4 sobre asistencia técnica del programa de vacaciones de 2.012.

### **1.8 Excursiones facultativas.-**

Los licitadores especificarán en sus ofertas las excursiones facultativas que puedan realizarse en cada turno de vacaciones, así como su precio por plaza y condiciones técnicas, debiendo diferenciar con claridad, si procediera, las excursiones incluidas en precio del programa vacacional ofertado.

En ningún caso, dichas excursiones podrán sustituir a las actividades de animación turística, pero sí complementarlas.

Será condición indispensable que en el Circuito Cultural se incluyan en el precio unitario como mínimo **dos excursiones con guía local**.

### **1.9 Inscripción de participantes**

La empresa adjudicataria **realizará la atención informativa a las personas mayores, así como el procedimiento de inscripción** previamente a la realización de la actividad en las instalaciones municipales que designe la Concejalía de Bienestar Social, garantizando el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99, del 13 de Diciembre sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Para ello, la empresa **dispondrá del personal y soportes tecnológicos suficientes y compatibles con el sistema informático de base de datos del Programa de Personas Mayores de la Concejalía, para la gestión de la inscripción** de la totalidad de las plazas objeto del contrato: altas y bajas, listados de autocares, lista de espera e incidencias, y cuyo proceso coordinará con la técnico municipal que designe la Concejalía. En este sentido, como mínimo deberá estar presente en las instalaciones municipales un/a profesional durante todo el proceso de inscripción.

En cualquier caso, al finalizar el servicio, el soporte informático utilizado y todos los datos recogidos quedarán, exclusivamente, integrados en la base de datos del Programa de Mayores de la Concejalía, siendo la empresa adjudicataria la responsable de su ejecución.

En todo caso, las ofertas deberán incluir la **descripción del procedimiento de información e inscripción de participantes que propone el licitador, el personal y los medios técnicos e informáticos con los que lo realizaría.**

#### **1.10 Informe de Evaluación**

La empresa adjudicataria recogerá la opinión de los asistentes en cada una de las actividades a través de una ficha de evaluación que será entregada a la Concejalía, y cuya balance formará parte del Informe Final de Evaluación en el que se incluirán datos de participantes: nº de asistentes, distribución por sexo, y edad y desarrollo de conclusiones y propuestas que deberá presentar **simultáneamente con la factura de del servicio prestado.**

## **2. PROGRAMA ACTIVIDADES TURÍSTICAS**



## FIESTA DE NAVIDAD, EXCURSIONES, VIAJES Y VISITAS CULTURALES.

Síntesis de las actividades:

Nº	ACTIVIDAD	Nº DE PLAZAS	FECHAS ORIENTATIVAS
1	<b>Una Fiesta de Navidad</b>	<b>500</b>	Diciembre 2012
2	<b>Dos Viajes</b> de 3 o más días y menos de siete	(2x50 plazas) <b>100</b>	Meses de Enero a Mayo y de Octubre a Noviembre.
2	<b>3 Autocares</b> transporte para <b>Visitas Culturales</b> de ½ día a Madrid capital.	(50 plazas x3) <b>150</b>	De Enero a Diciembre

El programa y el calendario definitivo se fijarán a partir del catálogo de actividades propuestas, con posterioridad a la firma del contrato, de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento.

En caso de prórroga, la empresa adjudicataria presentará propuesta de nuevos destinos a la Concejalía de Bienestar Social, para realizar las actividades del siguiente año, que en todo caso, se ajustarán a los precios unitarios y condiciones establecidas en el presente contrato.

Los licitadores **podrán presentar sus propuestas con más de una opción** si lo desean, hasta un máximo de tres, **pero en cualquier caso, la oferta económica será única.**

El proyecto técnico deberá contener:

- **Fichas descriptivas de cada una de las actividades:** denominación de la actividad, especificaciones técnicas y posibles variantes: destinos, programación detallada.

- **Servicios incluidos y complementarios** (especificar con claridad): entradas a monumentos, guías locales u otros servicios que se incluyan o no en el precio unitario de cada actividad.

Así como la descripción detallada y respaldada con documentación significativa el conjunto de los siguientes servicios:

### **2.1 Fechas y duración de estancias**

Las fechas definitivas de las distintas actividades quedarán fijadas por el Ayuntamiento de acuerdo con la empresa adjudicataria en los intervalos indicados en la síntesis anterior, así como la duración de las mismas según la propuesta adjudicada.

### **2.2 Transporte y equipaje**

Los traslados se efectuarán, tanto a la ida como a la vuelta, en auto pullman de lujo, climatización en óptimas condiciones, asientos reclinables, cinturones de seguridad, megafonía, televisión y vídeo; su accesibilidad para las personas mayores será tenida en cuenta y deberán cumplir en todo caso, las normas legales establecidas de Seguridad. En el supuesto que la normativa vigente no lo contemplara, los auto pullman que realicen el servicio, deberán estar dotados de arcos de seguridad, debiendo incluir los licitadores en sus ofertas información y documentación relativa a dicho transporte.

**Cada autopulman deberá contar con el seguro obligatorio de viajeros que incluya imperativamente a todos los ocupantes, sea cual sea su edad. Póliza que deberá ser presentada por la empresa antes de la firma del contrato.**

### **2.3 Alojamiento y manutención**

El **alojamiento**, cuando sea preciso realizarlo, se efectuará preferentemente en hoteles de categoría tres estrellas, y en ningún caso inferior a dos, en habitaciones dobles con baño, en régimen de pensión completa.

En todos los servicios de restauración se incluirá vino y agua mineral embotellada en las comidas. Si fuera necesario realizar comidas en ruta éstas se harán en restaurante y nunca por sistema de "pic-nic", quedando estos costes incluidos en el precio unitario ofertado en la plica.

En el caso de la **Fiesta de Navidad para 500 QUINIENTAS PERSONAS** consistirá, en la organización y realización de una **FIESTA NAVIDEÑA**.

La fecha definitiva será quedará fijada por el Ayuntamiento de común acuerdo con la empresa adjudicataria.

Se realizará en un solo día, pudiendo estudiarse la posibilidad de realizarse en dos días, si fuera inviable en una única fecha.

Los licitadores podrán ofertar, en su caso, los establecimientos hosteleros que consideren oportunos para la celebración de la Fiesta Navideña, adjuntando una ficha del establecimiento que explicita su situación, y kilómetros de distancia desde San Fernando de Henares, domicilio y teléfono, características del entorno, descripción detallada de todas las instalaciones, aforo máximo permitido de los salones, disposición de las mesas, ratio de comensales por camarero que atenderá las mesas (**mínimo de 20 camareros en salón**), servicios complementarios: ropero (2), aseos, zonas de aparcamiento para los autocares, accesibilidad, etc...

En caso de que existiese flagrante contradicción entre la oferta y la realidad del servicio hostelero, o que éstos vulnerasen la normativa vigente sin justificación, el Ayuntamiento exigirá al adjudicatario el cambio a otro establecimiento que satisfaga los objetivos y condiciones exigidas en este Pliego, corriendo los gastos y

servicios derivados de esta variación, exclusivamente a cargo del adjudicatario como organizador técnico "a forfait" de la FIESTA DE NAVIDAD.

Del mismo modo, en caso de que por causas imprevistas, no imputables al adjudicatario, se diese la imposibilidad de prestar el servicio en las condiciones acordadas, éste deberá proponer al Ayuntamiento la sustitución del mismo por otro de similares características en categoría y calidad, sin que ello dé lugar a ningún aumento en los precios ofertados.

Únicamente se abonarán los gastos de cancelación previa justificación por parte de la empresa, en caso de anulación de un servicio por parte del Ayuntamiento, en un plazo igual o inferior a diez naturales días de la fecha prevista para la realización de la actividad.

#### **2.4 Asistencia Técnica**

El adjudicatario deberá contar con los acompañantes de grupo, empleados técnicos, animadores turísticos y/o representantes de zona para las actividades objeto del contrato. Será obligatoria la presencia de un/a guía animador/a por autocar o grupo de 50 o menos personas, desde el punto de partida, durante el desarrollo de la actividad y hasta la finalización de la misma, excepto en las actividades en las que sólo se contrata transporte.

En el caso de la FIESTA DE NAVIDAD, el adjudicatario contará con los recursos humanos necesarios (**personal administrativo (1)**, acompañantes de grupo/ **guías (1x cada 50 plazas)**, animadores y cualquier otro personal que estime conveniente, así como **un/a coordinador/a** técnico responsable de la gestión y organización de la FIESTA que actuará como interlocutor técnico con el Ayuntamiento) para que el dispositivo organizativo del conjunto de la Fiesta cumpla todas las condiciones y, en todo momento, estén cubiertas y atendidas satisfactoriamente las necesidades de los/as **asistentes, tanto personas mayores participantes, como invitados/as y**

## **representantes municipales.**

Durante toda la Fiesta, cada grupo de cada autocar contará, como mínimo, con un guía acompañante de referencia.

En ningún caso, los guías abandonaran su puesto hasta que los autocares lleguen a su destino y lugar de la parada establecida como fin del viaje.

En las ofertas los licitadores detallarán el número de profesionales y la distribución de funciones y tareas que realizarán, así como su organización como equipo de trabajo y el sistema de coordinación que propone con el Ayuntamiento.

## **2.5 Asistencia Sanitaria**

Los licitadores especificarán en sus ofertas los recursos sanitarios disponibles y/o específicos en cada una de las actividades y el protocolo de actuación que tendrán previsto, en caso de necesaria asistencia médica y/o emergencia, teniendo en cuenta la orientación gerontológica del Servicio.

## **2.6 Seguros**

Deberán presentar junto a la oferta:

- Declaración de suscribir Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por un importe no inferior a 601.012,10 €. **(Esta circunstancia deberá de ser acreditada, por el adjudicatario, previamente a la firma del contrato)**
- Declaración de suscribir Póliza de Seguro de Asistencia en Viaje que incluya traslado de enfermos, familiares, fallecimiento, atención medica, traslado de medicinas etc. y pérdida de equipaje etc. **(Esta circunstancia deberá de ser acreditada, por el adjudicatario, previamente a la firma del contrato)**

## **2.7 Actividades de Animación Turística**

Dados los objetivos de este Programa de actividades Turísticas, los licitadores deberán **describir las actividades de animación previstas en cada una de las actividades, diferenciando, en su caso, el programa de actividades complementario** que propone realizar la empresa adjudicataria a través de su personal en destino del servicio que se prestará en el establecimiento hostelero..

Se valorará el fundamento teórico del proyecto y que la programación de actividades se adapte a las características de este programa. A este respecto se tendrán en cuenta los recursos humanos previstos para el desarrollo del programa de actividades, según lo señalado en el apartado 2.4 sobre asistencia técnica.

Los licitadores incluirán en sus ofertas la descripción del desarrollo de la Fiesta de Navidad que proponen específicamente y otros contenidos o aspectos complementarios que a lo largo de esta celebración consideren oportuno y que, en todo caso, serían acordadas con la Concejalía.

## **2.8 Excursiones facultativas**

En la actividad 2 (dos viajes de 3 o más días y menos de siete) los licitadores especificarán en sus ofertas las excursiones facultativas que puedan realizarse en cada uno de los viajes y excursiones, así como su precio por plaza y condiciones técnicas, debiendo diferenciar con claridad, si procediera, las visitas y/o excursiones incluidas en precio unitario.

Dichas excursiones no podrán sustituir a las actividades de animación turística, pero sí complementarlas.

## **2.9 Inscripción de participantes**

La empresa adjudicataria **realizará la atención informativa a las personas mayores, así como el procedimiento de inscripción de la FIESTA DE NAVIDAD** previamente a su realización de la actividad en las instalaciones municipales que designe la Concejalía de Bienestar Social, garantizando el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99, del 13 de Diciembre sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Para ello la empresa adjudicataria **editará en imprenta las tarjetas que se entregarán a todos los/as participantes en el momento de formalizar la inscripción**, en el que deberá figurar la imagen corporativa municipal y todos los datos relativos a la FIESTA DE NAVIDAD fecha, hora, lugar, Programa, Menú (en su caso) y precio (en su caso)

La empresa **dispondrá del personal y soportes tecnológicos suficientes y compatibles con el sistema informático del Ayuntamiento, para la gestión de la inscripción** de la totalidad de las plazas objeto del contrato: altas y bajas, listados de autocares, lista de espera e incidencias, y cuyo proceso coordinará con la técnico municipal que designe la Concejalía.

En cualquier caso, al finalizar el servicio, el soporte informático utilizado y todos los datos recogidos quedarán, exclusivamente, integrados en la base de datos del Programa de Mayores de la Concejalía.

En todo caso, las ofertas deberán incluir la **descripción del procedimiento de información e inscripción de participantes que propone el licitador, el personal y los medios técnicos e informáticos con los que lo realizaría la organización de la FIESTA DE NAVIDAD.**

Para el resto de actividades la empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento a un/a coordinador/a de contacto responsable que se coordinará con

los técnicos municipales que designe la Concejalía, quienes realizarán los procedimientos de inscripción y establecerán conjuntamente los listados definitivos, altas, bajas y listas de espera.

### **2.10 Informe de Evaluación**

La empresa adjudicataria recogerá la opinión de los asistentes en cada una de las actividades a través de una ficha de evaluación que será entregada a la Concejalía, y cuya balance formará parte del Informe Final de Evaluación en el que se incluirán datos de participantes: nº de asistentes, distribución por sexo, y edad y desarrollo de conclusiones y propuestas que deberá presentar mensual y simultáneamente con la factura de las actividades realizadas durante cada mes.

### **TERCERA: CONSIDERACIONES PARTICULARES ACERCA DEL SERVICIO.-**

Los licitadores tendrán en cuenta en sus ofertas las siguientes consideraciones particulares acerca del servicio:

- a) La oferta será única por empresa e incluirá una cuantía económica conjunta de los 2 programas, teniéndose que respetar los precios máximos de cada programa y los licitadores deberán indicar en sus ofertas el precio unitario por plaza en cada destino, desglosado en base imponible y su correspondiente IVA.
- b) Cada oferta será considerada, a todos los efectos, como un único paquete turístico, sin que pueda ser dividido por destinos a efectos de su valoración y adjudicación.
- c) Los alojamiento de cada turno se efectuará en uno solo hotel.
- d) La descripción de los alojamientos deberá incluir su denominación, categoría, dirección y teléfono. En las estancias en costa también se especificará la



distancia respecto a la playa, la distancia al centro de la ciudad, la comunicación en transporte público con el centro ciudad, si el hotel está situado en el extrarradio, las características de las habitaciones y de la manutención, los servicios complementarios, y cuanta información se considere de interés.

- e) Los licitadores deberán aportar toda la documentación significativa que respalde su propuesta de establecimientos hoteleros, garantizando la disponibilidad real de las plazas ofertadas. Esta documentación deberá ser original o, en su defecto, fotocopia compulsada de la misma.
- f) Tanto en el PROGRAMA 1, como en el 2, el Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar un viaje de prospección de los establecimientos hosteleros que estime conveniente, de entre todos los ofertados por los licitadores. La prospección será realizada por un máximo de dos representantes municipales y los gastos de la misma correrán por cuenta del adjudicatario.
- g) Igualmente, el Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar un viaje de inspección de las actividades objeto de contrato, y en cada una de ellas, a fin de verificar su correcta realización por parte del adjudicatario. La inspección será realizada por un máximo de dos representantes municipales y los gastos de la misma correrán por cuenta del adjudicatario.
- h) En caso de que existiese flagrante contradicción entre la oferta y la realidad del servicio hotelero, o que éstos vulnerasen la normativa vigente sin justificación, el Ayuntamiento exigirá alojamientos distintos de los ofertados corriendo los gastos y servicios derivados de esta variación, exclusivamente a cargo del adjudicatario como organizador técnico “a forfait” del programa de vacaciones presente.
- i) Si por causas de fuerza mayor, no imputables al adjudicatario, resultase imposible alojar al grupo en el hotel u hoteles ofertados en la plica, aquel podrá proponer al Ayuntamiento la sustitución del establecimiento en cuestión

por otro de similares características y categoría, sin que ello de lugar a ningún incremento del precio ofertado en la plica. El cambio sólo podrá efectuarse con la autorización previa del Ayuntamiento y tras la prospección del nuevo establecimiento. Todos los gastos de la sustitución correrán por cuenta del adjudicatario. Si la propuesta de cambio de hotel no estuviese debidamente justificada o fuera imputable a negligencia del adjudicatario, se entenderá que éste incurre en incumplimiento de contrato y el Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas al efecto.

- j) La hora de llegada e instalación de los usuarios en el hotel el primer día de viaje, no repercutirá en ningún caso, salvo causas de fuerza mayor, de forma negativa en los mismos, especialmente en lo referente a hora y calidad de las comidas. Para ello, el horario de salida de los turnos de vacaciones, viajes y excursiones desde San Fernando de Henares a los lugares de destino será **siempre a primera hora de la mañana y en el destino de Circuito se valorará que el horario de salidas y regreso respete las horas suficientes de descanso nocturno.**
- k) Cada autopullman deberá contar con el seguro obligatorio de viajeros que incluya, **imperativamente, a todos los ocupantes sea cual sea su edad. Póliza que deberá ser presentada por la empresa junto a la oferta.**
- l) El adjudicatario atenderá las peticiones del Ayuntamiento de habilitar habitaciones triples o individuales cuando estén justificadas por razones de convivencia o salud y hayan sido cursadas con la debida antelación.
- m) El Ayuntamiento de San Fernando de Henares se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las actividades objeto del contrato; así como la cobertura total de plazas que, en caso de que la ocupación sea igual o superior al 90% de las plazas de la actividad se desarrollaría en las condiciones deberán ser idénticas a la ocupación total, facturándose a mes vencido, únicamente, las actividades realizadas y sus respectivas plazas ocupadas.

En caso de ocupación inferior al 90% de las plazas, el Ayuntamiento estudiará con la empresa adjudicataria su viabilidad

#### **CUARTA: OBLIGACIONES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO.-**

- a) Prestar directamente los servicios objeto del contrato, sin que pueda subrogar éste a ninguna persona, ni subarrendar ni ceder, directa o indirectamente, en todo o en parte, la gestión del mismo.
- b) Utilizar los medios de transporte ofertados en su plica y no otros, garantizando que los mismos no incurran en situaciones de incomodidad o inseguridad para los usuarios.
- c) Prestar la totalidad de los servicios a los que se comprometa en la plica, garantizando el decoro y debido respeto hacia los participantes, así como su calidad integral en los diferentes órdenes de alojamiento, higiene, alimentación y seguridad, y siempre en cumplimiento de la normativa vigente.
- d) Realizar las actividades de animación turística ofertadas en la plica, disponiendo de los profesionales al efecto.
- e) Realizar las mejoras ofertadas en la plica.

#### **QUINTA.- DERECHOS TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO.-**

El adjudicatario tendrá derecho a ofrecer a los usuarios un programa facultativo de actividades complementarias durante el transcurso de las diferentes actividades, sin que ello suponga coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

Teniendo en cuenta que quedan **excluidas las demostraciones con fines**

**comerciales de la totalidad de las actividades** objeto de este Pliego de Condiciones.

#### **SEXTA.- RELACIÓN ENTRE LA CORPORACIÓN Y EL ADJUDICATARIO.-**

La relación técnica entre el Ayuntamiento y el adjudicatario se canalizará a través del Programa de Personas Mayores de la Concejalía.

Los técnicos municipales confirmarán la ejecución y calidad de los servicios prestados y podrán recabar del adjudicatario toda la información necesaria sobre la marcha general de las actividades.

En caso de **problemas graves o imprevistos** planteados por los usuarios, el adjudicatario **pondrá éstos inmediatamente en conocimiento del Ayuntamiento** a través de los técnicos municipales de Servicios Sociales **o Policía Local (24 horas)**, quienes comunicarán a la Corporación Municipal lo ocurrido a fin de tomar las decisiones oportunas

#### **SÉPTIMA: RELACIÓN ENTRE EL ADJUDICATARIO Y LOS USUARIOS DEL SERVICIO**

La relación entre el adjudicatario y los usuarios se establecerá siempre a través del Ayuntamiento, excepto en las situaciones lógicas en que deba darse directamente durante el desarrollo de las actividades.

En este sentido y previa a la salida de los destinos podría programarse una reunión informativa sobre los viajes con los grupos de participantes, que sería organizada en coordinación entre la empresa adjudicataria y el Programa de Personas Mayores del Ayuntamiento.

En ningún caso el adjudicatario podrá hacer propaganda comercial en la publicidad impresa por el Ayuntamiento o por la Junta Directiva del Centro Municipal de Mayores sin previa autorización.

El adjudicatario no podrá inscribir directamente a los participantes ni cobrar directamente cantidad alguna a los usuarios sin la autorización previa del Ayuntamiento.

San Fernando de Henares, a 13 de marzo de 2012.

Fdo. Alvaro Revilla Castro  
Coordinador del Área de Bienestar Social