

ANNEXOS A EMPLENAR PER L’EMPRESA LICITADORA

**Annex núm. 1:** Formulari de dades de l’empresa licitadora.

**Annex núm. 2:** Declaració de veracitat de dades aportades en format electrònic.

**Annex núm. 3:** Declaració responsable de documentació administrativa vigent, ja aportada en expedients anteriors a aquest òrgan de contractació.

**Annex núm. 4:** Solvència tècnica i professional. Resum dels principals contractes.

**Annex núm. 5:** Declaració responsable de capacitat per a contractar.

**Annex núm. 6:** Submissió als jutjats i tribunals espanyols per part de les empreses estrangeres.

**Annex núm. 7:** Declaració de grup empresarial.

**Annex núm. 8:** Autorització per a l’obtenció de dades i documents.

**Annex núm. 9:** Declaració sobre el compliment de la normativa d’integració de persones discapacitades (article 38 de la llei 13/1982).

**Annex núm. 10:** Declaració sobre el percentatge de persones discapacitades.

**Annex núm. 11:** Declaració de confidencialitat de dades i documents.

**Annex núm. 12:** Declaració d’inscripció en el RELI.

**Annex núm. 13:** Oferta econòmica.

**Annex núm. 14:** Nombre de persones assignades a l’execució de l’Acord marc.

Qualificació de les persones assignades a l’Acord marc.

**Annex núm. 15:** Nombre de persones diplomades en turisme que composaran l’equip de treball.

**Annex núm. 16:** Formació i plans de millora.

**Annex núm. 17:** Declaració responsable sobre el compromís a concórrer autònomament en aquest procediment de licitació en relació amb les empreses competidores.

**Annex núm. 18:** Serveis addicionals de suport al client.

**Annex núm. 19:** Acord de nivell de servei (SLA: Servei Level Agreement).

**Annex núm. 20**: Servei d’atenció al client 24 hores 365 dies l’any.

**Annex núm. 21**: Disponibilitat horària.

**Annex núm. 22**: Declaració responsable de l’existència d’una pòlissa d’assegurança de responsabilitat civil.

Annex núm. 1 Clàusula dotzena Sobre A

**FORMULARI DE DADES DE L’EMPRESA LICITADORA**

Dades de l’empresa

|  |  |
| --- | --- |
| Denominació social |  |
| Nom comercial |  |
| NIF |  |
| Adreça Internet |  |
| Domicili social (Adreça,població, CP) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dades a efectes de notificacions** | **Dades a mostrar al web públic** |
| Adreça |  |  |
| Població i CP |  |  |
| Telèfon |  |  |
| Fax |  |  |
| Adreça electrònica |  |  |

**Dades dels/de les representants o apoderats/des**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Representant / Apoderat/da 1 | Representant / Apoderat/da 2 |
| Nom i cognoms |  |  |
| NIF |  |  |
| Telèfon mòbil |  |  |
| Adreça  electrònica |  |  |

**Dades del document on consta l’atorgament de facultats (escriptura pública notarial, etc.)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data del document |  |  |
| Termini de vigència de les facultats |  |  |
| Núm. de protocol |  |  |
| Notari/Notària |  |  |
| Col·legi notarial |  |  |

**Dades dels/de les interlocutors/es**

En el supòsit que l’empresa vulgui identificar altra/es persona/es, diferent/s del/de la representant o apoderat/da, a fi de relacionar-se amb l’Administració per contractar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Interlocutor/a 1 | Interlocutor/a 2 |
| Nom i cognoms |  |  |
| NIF |  |  |
| Telèfon mòbil |  |  |
| Adreça  electrònica |  |  |
| Càrrec a l’empresa |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil de l’empresa** | | **Marcar amb una creu** |
| PIME-  Microempresa | Menys de 10 treballadors/es, amb un volum de negocis  anual no superior als 2 milions d’euros. |  |
| PIME-  Petita empresa | Menys de 50 treballadors/es, amb un volum de negocis anual no superior als 10 milions d’euros. |  |
| PIME-  Mitjana empresa | Menys de 250 treballadors/es, amb un volum de negocis anual no superior als 50 milions d’euros. |  |
| No PIME | Més de 250 treballadors/es, amb un volum de negocis anual  superior als 50 milions d’euros. |  |

L’empresa autoritza a la Fundació la difusió en la seva pàgina web de la identificació (**nom i cognoms**) dels/de les representants o apoderats/des.

SI NO

L’empresa autoritza a la Fundació la difusió en la seva pàgina web de la identificació dels/de les interlocutors/es (**excepte NIF**).

SI NO

L’empresa autoritza a la Fundació la difusió en la seva pàgina web de les dades a efectes de notificació (**excepte NIF**).

SI NO

I com a prova de conformitat d’aquesta declaració, que realitzem a (lloc i dia), la signem

(Signatura del/de la representant de l’empresa)

Annex núm. 2 Clàusula onzena Sobres A / B

**DECLARACIÓ DE VERACITAT DE DADES APORTADES EN FORMAT ELECTRÒNIC**

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges.

Que les còpies dels documents dels sobres A i B aportades en format digital reprodueixen fidelment el contingut dels documents presentats en format paper.

*(lloc i data)*

Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora

Annex núm. 3 Clàusula dotzena Sobre A

**DECLARACIÓ RESPONSABLE DE DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA VIGENT, JA APORTADA EN EXPEDIENTS ANTERIORS A AQUEST ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ**

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges

Que en expedients de contractació anteriors, he aportat a aquest òrgan de contractació la documentació administrativa vigent, referida a:

* Personalitat jurídica
  + Tipus de document:
  + Expedient en el que es va aportar:
* Capacitat d’obrar i/o representació
  + Tipus de document:
  + Expedient en el que es va aportar:

(lloc i data)

Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora

Annex núm. 4 Clàusula dotzena Sobre A

**SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL RESUM DELS PRINCIPALS CONTRACTES**

El/la senyor/a, en nom propi o com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), de l’empresa declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte del servei de gestió i assistència en viatges.

Que la relació dels principals serveis realitzats durant els tres últims anys és la següent:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESTINACIONS ANY \_\_\_\_** | | |
| **DESTINATARI** | **OBJECTE** | **IMPORT** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **IMPORT TOTAL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESTINACIONS ANY \_\_\_\_** | | |
| **DESTINATARI** | **OBJECTE** | **IMPORT** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **IMPORT TOTAL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESTINACIONS ANY \_\_\_\_** | | |
| **DESTINATARI** | **OBJECTE** | **IMPORT** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **IMPORT TOTAL** |  |

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 5 Clàusula dotzena Sobre A

**DECLARACIÓ RESPONSABLE DE CAPACITAT PER A CONTRACTAR**

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...),* declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de el contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que l’empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Està facultada per a contractar, ja que, tenint capacitat d’obrar, no es troba compresa en cap de les circumstàncies assenyalades en l’article 60 del TRLCSP.
2. Està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, de conformitat amb el què estableixen els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d’octubre.
3. Que no incompleix cap d’aquelles circumstàncies a les que es refereix la Llei 25/1983, de 26 de desembre, sobre incompatibilitats d’alts càrrecs, així com la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d’incompatibilitats del personal al servei de l’administració de la Generalitat i la resta de normativa sobre incompatibilitats vigent.
4. Que l’empresa compleix tots els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent per a la seva obertura, instal·lació i funcionament legal.
5. Que la informació i documents aportats en els sobres A i B són de contingut absolutament cert.

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 6 Clàusula dotzena Sobre A

**SUBMISSIÓ ALS JUTJATS I TRIBUNALS ESPANYOLS PER PART DE LES EMPRESES ESTRANGERES**

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges.

Que l’empresa ,

Declara la submissió als jutjats i tribunals espanyols, per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu propi fur.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant*

*Segell de l’empresa licitadora*

DECLARACIÓ DE GRUP EMPRESARIAL

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges.

Que l’empresa ,

NO conforma grup empresarial.

SÍ conforma grup empresarial, segons allò previst en l’article 42 del Codi de Comerç.

El Grup es denomina “ ” i el conformen les entitats següents:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

AUTORITZACIÓ PER A L’OBTENCIÓ DE DADES I DOCUMENTS

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges que l’empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Autoritza a la Fundació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals que es requereixin en aquest procediment i a facilitar les dades i documents en relació amb els procediments derivats d’adjudicació contractual.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 9 Clàusula dotzena Sobre A

**DECLARACIÓ SOBRE EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA D’INTEGRACIÓ DE PERSONES DISCAPACITADES (ARTICLE 38 DE LA LLEI 13/1982)**

El/la senyor/a\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en nom propi, o com a

(senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da...), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS 2015 12) que l’empresa ,

DECLARA

Que, com a empresa amb més de 50 persones fixes, compleix la condició establerta referent a l’obligació establerta a l’article 38 de la Llei 13/1982, de 7 d’abril, d'Integració Social dels Minusvàlids, de donar ocupació a persones disminuïdes en percentatge d’un 2% de la respectiva plantilla, la qual cosa està en condicions d’acreditar mitjançant els llistats de plantilla de personal o, si s’escau, mitjançant els documents justificatius d’haver adoptat les mesures alternatives establertes en l’article 2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d’abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor de les persones discapacitades.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data) . Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora

Annex núm. 10 Clàusula dotzena Sobre A

**DECLARACIÓ SOBRE EL PERCENTATGE DE PERSONES DISCAPACITADES -**

El/la senyor/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ com \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (senyaleu les

vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...), de l’empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ declara sota la seva responsabilitat, com a licitador com a licitador/a del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges

Que la seva empresa disposa a la seva plantilla d’un nombre de persones treballadores amb discapacitat superior al 2 per cent per als efectes previstos en la disposició addicional quarta del TRLCSP, i que aquest percentatge és de \_\_\_\_% de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data) . Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora

Annex núm. 11 Clàusula dotzena i catorzena Sobre A/B

**DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT DE DADES I DOCUMENTS**

El/la senyor/a , com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), de l’empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

DECLARA

Que els documents i dades presentats en el sobre \* (*A, B, segons correspongui*) en la licitació del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que considera de caràcter confidencial són els que a continuació es relacionen:

.

.

.

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

\* S’haurà de presentar una declaració per a cadascun dels sobres.

**Annex núm. 12 Clàusula dotzena Sobre A**

**DECLARACIÓ D’INSCRIPCIÓ EN EL REGISTRE ELECTRÒNIC D’EMPRESES LICITADORES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (RELI)**

El/la senyor/a , en nom propi, o com a (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...*), declaro sota la meva responsabilitat, com a licitador/a del contracte per a la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges que l’empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

es troba inscrita i té les dades actualitzades en el Registre Electrònic d’Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

**Annex núm. 13 Clàusula tretzena Sobre A**

**OFERTA ECONÒMICA**

El/la senyor/a **,** com a (*assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic, apoderat/da,...*), de l’empresa ,

En relació amb la licitació de el contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges formula la següent oferta econòmica:

* Càrrec per l’emissió de bitllets aeris ....................................€
* Càrrec per l’emissió de bitllets de tren .....................................€
* Import de l’abonament:

a) Import fins a 100,00 euros: ................................... €

b) Import de 100,01 a 300,00 euros: ................................... €

c) Import de 300,01 a 600,00 euros: ................................... €

d) Import de 600,01 a 800,00 euros: ................................... €

e) Import superior a 800,00 euros: ................................... €

* Càrrec per emissió de bitllets de transport de vaixell i autocar :............................ €

- Càrrec per anul·lació de reserves .....................................€

- Càrrec per l’emissió en cas de modificació .....................................€

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 14 Clàusula tretzena Sobre B

**NOMBRE DE PERSONES ASSIGNADES A L’EXECUCIÓ DE L’ACORD MARC. QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ASSIGNADES A L’ACORD MARC**

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de el contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

1. L’equip de treball assignat a l’execució de el contracte constarà de\_\_\_\_\_\_\_\_\_ persona/es
2. Antiguitat de la persona responsable de l’acord marc: (que millora l’establert en el Plec de prescripcions tècniques):
   * Anys d’antiguitat a l’agència de viatges licitadora:\_\_\_\_\_\_\_anys
   * Anys d’antiguitat al sector de l’agència de viatges:\_\_\_\_\_\_\_ anys
3. Antiguitat de les persones assignades al contracte (exclòs el responsable):
   * Sumatori d’anys d’antiguitat a l’agència de viatges licitadora:\_\_\_\_\_\_\_\_anys
   * Sumatori d’anys d’antiguitat al sector de l’agència de viatges:\_\_\_\_\_\_\_\_anys

Nombre de persones assignades (exclòs el responsable):\_\_\_\_\_\_\_\_ persones

* + Mitjana d’anys d’antiguitat a l’agència de viatges licitadora: (sumatori/nombre persones): anys
  + Mitjana d’anys d’antiguitat al sector de l’agència de viatges: (sumatori/nombre persones): anys

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

NOMBRE DE PERSONES DIPLOMADES EN TURISME QUE COMPOSARAN L’EQUIP DE TREBALL

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

L’equip de treball a disposició de l’execució de l’acord marc constarà de

persona/es addicionals diplomades en turisme, grau o títol equivalent.

I, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

FORMACIÓ I PLANS DE MILLORA

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

Oferir un total de hores/any per impartir el responsable, sense cap cost per als destinataris d’aquest acord marc especificats en la clàusula cinquena d’aquest plec, sessions de formació per optimitzar la gestió en la despesa de viatges amb motiu de comissió de servei i de representació institucional.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 17 Clàusula dotzena Sobre A

DECLARACIÓ RESPONSABLE SOBRE EL COMPROMÍS A CONCÓRRER AUTÒNOMAMENT EN AQUEST PROCEDIMENT DE LICITACIÓ EN RELACIÓ AMB LES EMPRESES COMPETIDORES

El/la senyor/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en nom propi, o com a representant de

l’empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_declaro sota la meva responsabilitat, com a

licitador/a del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en que l’empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Que l’empresa a la qual represento es compromet a concórrer autònomament en aquest procediment de licitació en relació amb les empreses competidores i sense concórrer en pràctiques col·lusòries.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 18 Clàusula tretzena Sobre B

**SERVEIS ADDICIONALS DE SUPORT AL CLIENT**

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

Disposar i aplicar, en el moment de l’execució de el contracte d’aquells sistemes d’informació que aportin serveis addicionals de suport a l’entitat destinatària i al viatger:

(Marcar només una opció per a cada apartat)

SI NO: Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables de tots els bitllets d’avió cancel·lats. Es liquidarien mensualment.

SI NO: Aplicació que informi a l’entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retards....).

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA:Service Level Agreement)

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges

Subscriure un acord de nivell de servei (Service Level Agreement: SLA) entre la seva empresa i la Fundació per tal de garantir un nivell de qualitat en el servei.

(En cada fila, marcar la casella corresponent a SI o NO):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **Servei** | **Expectativa** | **Indicador clau** | **Forma de mesura** |
| **de rendiment (KPI)** |
|  |  | **Resposta telefònica** | 15 segons | Més del 95% | Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica |
|  |  | **Justificant de recepció de correu electrònic** | Abans de 30 minuts | Més del 95% | Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics |
|  |  | **Estalvi de tarifes** | Totes les reserves | 100% | Informe amb l'anàlisi dels costos previstos i reals en cada reserva |
|  |  | **Comptes i precisió de la factura** | 100% | Més del 95% | Informe del compte de clients amb factures associades |
|  |  | **Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores** | 100% | Més del 95% | Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències |

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

SERVEI D’ATENCIÓ AL CLIENT 24 HORES 365 DIES L’ANY

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

El contacte assignat per al servei d’atenció al client 24 hores 365 dies l’any:

El número de telèfon (obligatori):

L’adreça de correu electrònic:

Compte a la xarxa social Twitter: Compte a la xarxa social Facebook: Altres:

Es comunica directament amb:

El responsable del contracte SI NO

Persona de l’equip de treball: SI NO

*Call-center*: SI NO

En aquest servei es resoldran incidències abans o durant el viatge, i es faran canvis de bitllets d’avió o d’allotjament en el moment de la sol·licitud: SI NO

En aquest servei s’emetran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: SI NO

(Només assenyalar una de les opcions)

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

DISPONIBILITAT HORÀRIA

El/la senyor/a com (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges.

L’horari d’atenció ordinària durant la vigència del contracte serà el següent:

De diilluns a divendres

Hora d’inici:

Hora fi:

(si es tanca al migdia especificar les hores d’inici i fi).

Dissabtes

Hora d’inici:

Hora fi:

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*

Annex núm. 22 Clàusula tretzena Sobre B

**DECLARACIÓ RESPONSABLE DE L’EXISTÈNCIA D’UNA PÒLISSA D’ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| El Sr./La | Sra. |  |  |  |  | , amb NIF |  |  | , i |
| domicili a |  |  | , c/pl. |  | núm. | C.P |  | , |  |

en la seva condició de de l’entitat\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

declara sota la seva responsabilitat que l’entitat que representa és prenedora de l’assegurança aquí descrita, la qual, en els termes i condicions pactats, empara les responsabilitats civils derivades del servei de gestió i assistència en viatges així com qualsevol altre servei propi d’agència de viatges, i que són certes les dades que figuren en aquesta Declaració.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Número de la pòlissa d’assegurança de Responsabilitat Civil contractada: | | | | |
| Entitat prenedora de l’assegurança: | | | | |
| Nom: |  |  | NIF: |  |
| Adreça: |  |  |  |  |
| Població: |  |  | C.P. |  |
| Telèfon: | Fax: |  | @: |  |
| Entitat assegurada: |  |  | NIF: |  |
| Assegurador: |  |  | NIF: |  |
| Activitat objecte de cobertura d’assegurança: La responsabilitat civil derivada de danys materials, personals, conseqüencials i patrimonials purs derivats com a conseqüència del servei de gestió i assistència en viatges de l’entitat assegurada. | | | | |
| Límits de capital assegurats (en €) | | L’assegurança cobreix els danys corporals i materials, els perjudicis econòmics consecutius i els patrimonials purs fins a les sumes assegurades que per a cadascun dels riscos s’indiquen tot seguit: | | |
| Risc assegurat | Límit per sinistre | Límit per anualitat | Límit per sinistre patrimonial pur | Franquícia |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Responsabilitats civils derivades dels serveis de gestió i assistència en viatge  Garantia insolvència financera (GIF). Import: | | |
| Període de vigència de l’assegurança | Data d’efecte de la cobertura; el dia: | Data de venciment de la cobertura; el dia: |

El declarant es compromet a mantenir vigent, durant el temps de durada del contracte la cobertura d’assegurances sol·licitada i autoritza a la FUNDACIÓ SITGES FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINEMA DE CATALUNYA a realitzar les comprovacions corresponents de la validesa de les dades d’aquesta declaració, les quals podran ser contrastades amb l’assegurador indicat.

*(lloc i data)*

*Signatura del/de la declarant Segell de l’empresa licitadora*