



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

# Anuncio de licitación

t. +34 94 657 40 00  
info@azti.es | www.azti.es

Sukarrieta, 19 de febrero de 2021

## 1. OBJETO

La Fundación AZTI anuncia la apertura de un procedimiento de licitación por concurso público para la **contratación del servicio de agencia de viajes**.

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que AZTI deba organizar por razones de su actividad, tanto para su personal como para ponentes colaboradores en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de AZTI: tramitación de visados, alquiler de vehículos con o sin conductor, organización de reuniones y eventos, etc.

AZTI no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas, o aquellas que gestione personal de AZTI en las diversas plataformas de reservas existentes en el mercado, sean económicamente más ventajosas.

## 2. DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del contrato será de **24 meses (2 años)** a partir de la fecha de firma del contrato, con posibilidad de prórroga año a año hasta 3 años, previa revisión de las condiciones y siempre y cuando las dos partes estén de acuerdo.

## 3. OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica máxima que se aceptará como comisión por cada servicio será de **ocho euros (8,00€)**, impuestos no incluidos.

Las facturaciones se realizarán mensualmente, y las facturas serán pagadas a los 60 días de la fecha de su emisión.

En la propuesta presentada, también tendrán que indicar los descuentos ofertados por volumen de operaciones.





MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

#### 4. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas recibidas serán valoradas en base a los siguientes criterios:

Oferta económica	50%
Ajuste técnico	35%
Mejoras	10%
Políticas RSC	5%

#### 5. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los licitadores podrán presentar sus propuestas a la atención de Irati Velez a la dirección de correo electrónico [ivelez@azti.es](mailto:ivelez@azti.es) y en cualquiera de los centros de AZTI, desde la publicación de este anuncio en la web de Fundación AZTI, **hasta las 12 horas del próximo día 15 de marzo de 2021**.

Los licitadores podrán dirigirse a la siguiente dirección para recabar información técnica adicional:

AZTI

Atte. Marifeli Larrauri

Telf. 34 667 174 366

Mail: [flarrauri@azti.es](mailto:flarrauri@azti.es)

#### 6. ADJUDICACIÓN

Recibidas las ofertas en la fecha señalada para su presentación, en el plazo de 15 días laborales, se publicará en la página web de Fundación AZTI el resultado de la licitación.

#### 7. CONDICIONES PARA LA CONTRATACION

- La entidad seleccionada, en el tiempo que dure la relación de servicios con AZTI, deberá cumplir con la normativa vigente en materia laboral, Seguridad Social y de



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

Seguridad y Salud en el Trabajo, estando sujetos si procede a realizar la coordinación de actividades empresariales de acuerdo al RD 171/2004 según procedimiento y especificaciones establecidas (disponibles en <http://www.azti.es/es/coordinacion-de-actividades-empresariales/>)

- La entidad seleccionada en todo caso e independientemente de cualquier otra documentación, deberá presentar antes de la formalización del contrato, certificado que acredite que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social
- La entidad seleccionada, deberá presentar la documentación necesaria para formalizar el contrato en un plazo no superior a 20 días desde la adjudicación. Cualquier cuestión adicional podrá consultarse en la Normativa interna de Contratación publicada en [www.azti.es](http://www.azti.es)
- Adicionalmente a las condiciones técnicas, administrativas, AZTI valorará positivamente, a aquellos proveedores que demuestren mantener políticas de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente, Movilidad Sostenible, así como de Responsabilidad Social Corporativa.

El proveedor incluirá en su propuesta aquellos documentos o registros que permitan verificar dichas políticas (certificados de calidad, medioambientales, documentación relativa a las actuaciones en asuntos de responsabilidad social, etc.)

## 8. REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable: Identidad: FUNDACION AZTI - AZTI FUNDAZIOA - CIF: G48939508 Dir. postal: TXATXARRAMENDI UGARTEA Z/G SUKARRIETA (BIZKAIA) Teléfono: 946574000 Correo electrónico: [lopd@azti.es](mailto:lopd@azti.es).

“Desde FUNDACIÓN AZTI tratamos la información que nos facilita con el fin de realizar su pedido y facturar los servicios y mantener las relaciones comerciales. La base jurídica del tratamiento de sus datos personales es nuestro interés legítimo en mantener las relaciones comerciales y ejecutar la prestación de los servicios, siendo estrictamente necesarios para esta finalidad. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales y, una vez resuelta la relación, en la medida en que pudieran surgir responsabilidades. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal, así como a aquellos proveedores de servicios técnicos e informáticos y auditoría. En ningún caso, llevará a cabo transferencias internacionales de sus datos personales. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en FUNDACION AZTI - AZTI FUNDAZIOA estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales,



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, así como ejercer su derecho de oposición, limitación o portabilidad de sus datos, en los términos previstos en la normativa aplicable en materia de protección de datos, mediante comunicación escrita a la dirección arriba indicada. Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.”

## 9. SERVICIOS TECNICOS REQUERIDOS

### 9.1 Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes:

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise AZTI, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador. AZTI comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la adjudicataria deberá proponer a AZTI soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a AZTI de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para AZTI. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que AZTI indique:

- a) En el caso de transporte por ferrocarril será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las Oficinas de RENFE por los propios destinatarios.
- b) El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos, incluyendo la posibilidad de billetes electrónicos.
- c) La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por AZTI respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.
- d) La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas en todos los servicios objeto del contrato. En todos los casos en que AZTI pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo.
- e) La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

acuerdos que con AZTI haya suscrito o pueda suscribirse con empresas, compañías o entidades de transporte.

- f) La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 12 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.
- g) Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en este caso se rijan sobre estos aspectos.
- h) La actividad que se lleva a cabo en AZTI da lugar a viajes que se realizan para llevarla a cabo, se puedan tramitar con tarifa de marino aquellos viajes para realizar embarques a bordo de las diversas flotas comerciales.
- i) En estos casos habrá que asegurarse que la empresa adjudicataria los tramita en esta clase de billete, ya que es muy habitual que se proceda a cancelaciones de última hora que serán 100% reembolsables.
- j) Teniendo en cuenta la actividad propia de AZTI y siendo un ente que tiene asignada la certificación de diversos aspectos técnicos en los diversos sectores de pesca, la empresa adjudicataria deberá tener la posibilidad de tramitar los viajes para personal de embarque, siendo muy valorable el contar con personal de apoyo (consignatario, etc.) en los diversos puntos a los que se tenga que viajar para el ejercicio de esta función, siendo los más habituales, Seychelles, Madagascar, Costa de Marfil, Senegal, Mauritania.

## 9.2 Contratación de alojamientos

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por AZTI, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quién se ha solicitado el servicio. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a AZTI soluciones alternativas. Sin perjuicio de ello, AZTI no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia.

La empresa adjudicataria informará también de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

AZTI tendrá el derecho a realizar las reservas de alojamientos en las diversas plataformas existentes en el mercado, si estas ofrecieran mejores precios y condiciones, poniendo en conocimiento de la empresa adjudicataria, para que en el caso de que las puedan igualar, se tramiten a través de ellos.



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

## 9.3 Otros servicios de agencia de viajes

### 9.3.1 Coches de alquiler

Este servicio se prestará cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

La empresa adjudicataria proporcionará a AZTI las reservas de precios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor) cuando sean solicitados por ésta para fechas y destinos concretos. AZTI comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a AZTI soluciones alternativas. La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan estos aspectos.

Todas las reservas de vehículos se realizarán “full credit” y con un seguro a todo riesgo que será incluido en el precio que se facture a AZTI.

Sin perjuicio de lo anterior, AZTI no se obliga a contratar este servicio exclusivamente a través de la agencia.

### 9.3.2 Servicios complementarios

Otros servicios que sean solicitados por AZTI, tales como reserva de salas, contratación de catering o servicios complementarios a las conferencias, cursos o seminarios organizados por AZTI, se aceptarán previo presupuesto presentado por el adjudicatario. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá presentar a AZTI al menos tres posibles proveedores de servicios para elegir.

## 10. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**10.1** La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.

**10.2** La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquel o del personal a su cargo, por y de acuerdo con AZTI y las bases del contrato, para el mejor cumplimiento de las prestaciones, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

**10.3** La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.

**10.4** La empresa adjudicataria enviara en todos los casos antes de la emisión, el importe total de la reserva incluidos las tasas de emisión e impuestos.



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

- 10.5** AZTI en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación del servicio.
- 10.6** En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para AZTI, que si se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.
- 10.7** Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas de cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a AZTI. En este caso y ante la situación actual de pandemia, informara de forma previa y a la mayor celeridad posible de las pruebas sanitarias necesarias para llevar a cabo el traslado que se solicite en función de lo que establezca cada país al respecto.
- 10.8** La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para tramitar quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho AZTI ante terceros en el marco de ejecución del contrato.
- 10.9** La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifiquen los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9-19:00 horas.
- 10.10** Fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia, 24 h al día 365 días al año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran. Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este servicio de emergencia, teléfono y dirección, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.
- 10.11** El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos, y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.
- 10.12** Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado por AZTI que aportarán por escrito los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.)  
Siendo facturados por la agencia directamente.
- 10.13** La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas objeto de este servicio los correspondientes billetes, bonos o reservas en la dirección postal o electrónica que AZTI indique. Las facturas emitidas por estos servicios siempre serán enviadas a los siguientes correos electrónicos; [flarrauri@azti.es](mailto:flarrauri@azti.es) y [ifernandez@azti.es](mailto:ifernandez@azti.es).
- 10.14** La agencia adjudicataria deberá emitir informes mensuales de los servicios facturados distinguiendo cada servicio, desglosando el descuento e incluyendo,



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

en su caso, la relación de billetes no emitidos por no poder igualar las tarifas obtenidas directamente por AZTI.

## **11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista estará obligado a lo siguiente;

- 11.1 Expedir los títulos de viaje conforme se especifique en las correspondientes instrucciones emitidas por personal autorizado de AZTI, así como realizar las reservas de alojamiento, o la realización de cualquier servicio objeto de este pliego.
- 11.2 Los servicios se prestarán a todo el personal de AZTI, ponentes, colaboradores o participantes en cualquiera de sus líneas de actividad.
- 11.3 Las tarifas, precios y descuentos ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero y con independencia del destino final.
- 11.4 El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguro, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.
- 11.5 La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para AZTI y en particular, en lo económico. Así mismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.
- 11.6 El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones de viaje facilitadas por personal autorizado por AZTI.
- 11.7 En el caso en que se pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc..., el adjudicatario estará obligado a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para AZTI, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.
- 11.8 Para que este requisito se cumplimente y lograr las condiciones más ventajosas tanto en el caso de las cadenas hoteleras o empresas de transporte la agencia gestionara el alta y/o mantenimiento de AZTI en las distintas formas de fidelización de clientes de estas, utilizando los códigos de descuento y sistema de recompensa de puntos en todas las reservas que se realicen.

## **12. PERSONAL DE LA AGENCIA**

- 12.1 El contratista estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con calificación técnica precisa, y una experiencia en el



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

sector, para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar el CV en el momento de presentación de la oferta de las personas que actuarán como interlocutores de AZTI. Dicho personal será el que el adjudicatario debe destinar al servicio, no debiendo introducir variaciones salvo acuerdo previo con AZTI.

- 12.2 El contratista designará como mínimo dos personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al servicio contratado, siendo responsable del buen funcionamiento del trabajo desempeñado con el fin de establecer un canal de comunicación estable que conduzca a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.
- 12.3 AZTI podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los Servicios objeto de la presente licitación, cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.
- 12.4 Si durante la ejecución del contrato fuera precisa practicar alguna sustitución (bajas, permisos y periodos de vacaciones), la agencia de viajes destinará personal que reúna los requisitos de capacidad, experiencia, etc., solicitados en el pliego de bases para la adjudicación del concurso y siempre con previo acuerdo con AZTI.
- 12.5 Igualmente, cuando concurran circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por la empresa, ésta podrá proponer a AZTI la sustitución de las personas asignadas, debiendo AZTI dar su conformidad a los candidatos que proponga la empresa como suplentes de los inicialmente asignados.

## 13. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

- 13.1 La Agencia, siguiendo instrucciones del personal autorizado de AZTI, deberá entregar a las personas encargadas de este servicio billetes, bonos o reservas. La factura se enviará al departamento de administración de AZTI simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados.
- 13.2 Asimismo, deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito. También deberá figurar la información de los riesgos que cubren los seguros ofertados con los que viajan los destinatarios, los importes de cobertura y forma de resarcimiento.

## 14. INFORMES Y FACTURAS

- 14.1 La empresa adjudicataria emitirá una factura por cada servicio contratado, detallando el importe de este. AZTI podrá autorizar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este vendrá obligado a



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

realizar con el fin de agilizar la tramitación administrativa de la facturación y su pago. La conformidad a la factura se realizará tras la prestación real y positiva de todos los servicios de transporte de viajeros, alojamiento o cualquier otro objeto del contrato y que incluya dicha factura.

- 14.2** Los informes de facturación mensual a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación debe ejercer AZTI tendrán el siguiente detalle:
  - 14.2.1** Importe total de las operaciones.
    - Importe del producto (Transporte, alojamiento, otras)
    - N.º Total de operaciones por producto.
    - Importe neto del servicio.
    - Cargos de emisión de billetes, aéreos y de ferrocarril.
    - Descuento aplicado en función de la oferta económica presentada.
  - 14.2.2** De forma desagregada por actividad/programada con el que relaciona el servicio:
    - Total, facturación
    - Total, facturación por tipo de producto
    - Otros servicios
- 14.3** El contratista vendrá obligado a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información:
  - 14.3.1** Para títulos de transporte
    - 14.3.1.1** Código del proyecto de AZTI.
    - 14.3.1.2** Nombre y apellidos del destinatario del servicio.
    - 14.3.1.3** Origen y destino
    - 14.3.1.4** Tipo de tarifa y descripción.
    - 14.3.1.5** Importe del transporte
    - 14.3.1.6** Importe de los servicios de la empresa adjudicataria
    - 14.3.1.7** Fecha y horario de desplazamiento.
  - 14.3.2** Para servicios de alojamiento
    - 14.3.2.1** Actividad de AZTI al que se refiere
    - 14.3.2.2** Nombre y apellidos del destinatario del servicio
    - 14.3.2.3** Localidad
    - 14.3.2.4** Grupo Hotelero
    - 14.3.2.5** Importe del alojamiento y desayuno
    - 14.3.2.6** Otros servicios hoteleros o del alojamiento y extras específicamente detallados
- 14.4** La facturación se realizará a la conclusión de cada servicio y cada factura tendrá que contener el campo de VIAJERO y PROYECTO DE ACTIVIDAD DE CADA VIAJE.



MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

---

## **15. FACULTAD DE INSPECCIÓN E INFORMACIÓN**

AZTI podrá inspeccionar o pedir información, siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la Agencia y ésta estará obligada a facilitarlo.

## **16. COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS**

La agencia de viajes deberá garantizar a AZTI la posibilidad de que el 100% de la facturación se realice con la tarjeta de crédito indicada por AZTI (Diners/AMEX/etc.).

La empresa aseguradora dispondrá de servicio de 24 h para atender las incidencias que pudieran producirse.