

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES
FEDERACIÓN DE LUCHA CANARIA

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. OBJETO DE CONTRATACIÓN
2. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO
3. CONFIDENCIALIDAD
4. DEFINICIONES Y SUJETOS DE LA CONTRATACIÓN
5. BENEFICIARIOS / USUARIOS DEL SERVICIO
6. ÁMBITO TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN
7. ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN
8. SERVICIOS INCLUIDOS Y CONDICIONES MÍNIMAS
9. CONDICIONES ESPECÍFICAS
10. PROTOCOLO DE GESTIÓN Y ACTUACIÓN
11. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO
12. EXCLUSIONES
13. OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO
14. PRESUPUESTO
15. FACTURACIÓN
16. GARANTÍAS
17. CAPACIDAD PARA CONTRATAR
18. CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULAS

1. OBJETO DE CONTRATACIÓN

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones para la contratación del **servicio de agencia de viajes** para la Federación de Lucha Canaria durante la temporada 2026/2027.

El servicio comprenderá la **gestión, tramitación, reserva, emisión, modificación y anulación de billetes** en medios de transporte (aéreo, marítimo y terrestre), así como **reserva de alojamientos** en territorio nacional e internacional y **gestión de servicios complementarios** (traslados, alquiler de vehículos, seguros de viaje, asistencia 24 horas, etc.), destinados a:

1. Personal técnico, directivo y administrativo de la Federación.
2. Deportistas y equipos con licencia federativa.
3. Árbitros, jueces, entrenadores y otros colectivos que se desplacen por actividades oficiales.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación del servicio con la **máxima calidad, agilidad y eficiencia**, ofreciendo alternativas y soluciones adaptadas a las necesidades de la Federación, incluyendo la **atención de incidencias** y la propuesta de las opciones más ventajosas en términos económicos y logísticos.

2. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO

El contrato que se suscriba tendrá carácter **privado**.

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a lo estipulado en el presente Pliego de Cláusulas, así como a la normativa vigente aplicable a la contratación pública y a la prestación de servicios de agencia de viajes.

3. CONFIDENCIALIDAD

La agencia de viajes adjudicataria se obliga a mantener la **confidencialidad** de todos los datos e información que le sean suministrados en ejecución del contrato, no pudiendo utilizarlos para fines distintos de la prestación del servicio contratado.

Asimismo, queda obligada al cumplimiento de la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales** y del **Reglamento (UE) 2016/679**, garantizando que los datos de las personas usuarias del servicio serán tratados con las debidas medidas de seguridad y confidencialidad.

El acceso a la información será limitado al personal estrictamente necesario para la ejecución de los servicios, manteniéndose un control sobre su uso y almacenamiento.

Los derechos y obligaciones derivados del contrato no podrán ser cedidos a un tercero sin autorización expresa y por escrito de la Federación.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este apartado podrá implicar la **resolución del contrato**, sin que ello genere derecho a indemnización para la empresa adjudicataria.

4. DEFINICIONES Y SUJETOS DE LA CONTRATACIÓN

Agencia adjudicataria:

La agencia de viajes que resulte adjudicataria del presente servicio deberá estar legalmente constituida e inscrita en el **Registro General de Empresas y Actividades Turísticas** con la habilitación correspondiente para operar como agencia de viajes, cumpliendo con todos los requisitos legales vigentes.

Contratante del servicio:

La Federación de Lucha Canaria, con CIF G-38048161, con domicilio social en Callejón del Cementerio, Casa de Los Callejones S/N, 38360 El Sauzal, Santa Cruz de Tenerife, que contrata el servicio para cubrir las necesidades de desplazamiento, alojamiento y servicios complementarios de su personal, deportistas y demás colectivos vinculados.

Usuarios del servicio:

Personas físicas que, por su vinculación con la Federación de Lucha Canaria, requieran la utilización del servicio de viajes objeto de este contrato.

Servicio contratado:

Incluye la gestión integral de viajes y desplazamientos: reserva, emisión, modificación y cancelación de billetes (aéreo, marítimo, terrestre), reservas de alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, seguros de viaje, asistencia y cualquier otro servicio complementario necesario para el cumplimiento de las actividades de la Federación.

5. BENEFICIARIOS / USUARIOS DEL SERVICIO

Tendrán derecho a utilizar los servicios contratados:

1. **Deportistas con licencia federativa** de la Federación de Lucha Canaria.
2. **Técnicos, entrenadores, árbitros y jueces** designados por la Federación.
3. **Miembros de órganos directivos, personal administrativo y técnico** de la Federación.
4. **Otras personas autorizadas expresamente por la Federación** para asistir a competiciones, reuniones, congresos, cursos u otros eventos relacionados con la actividad federativa.

La utilización de los servicios será gestionada y coordinada exclusivamente por la **Federación de Lucha Canaria**, que comunicará a la agencia adjudicataria las solicitudes y autorizaciones correspondientes.

6. ÁMBITO TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN

El contrato tendrá una duración de **UN (1) año** contado a partir de la fecha de su formalización. Durante este período, la agencia adjudicataria deberá garantizar la prestación continua e ininterrumpida del servicio, atendiendo todas las solicitudes y necesidades que la Federación de Lucha Canaria requiera en relación con desplazamientos, alojamientos y servicios complementarios incluidos en el objeto del contrato.

No se contemplan prórrogas adicionales, salvo que se acuerde expresamente por ambas partes y de conformidad con la normativa vigente.

7. ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN

El ámbito territorial de prestación del servicio se circunscribe a la **Comunidad Autónoma de Canarias**, cubriendo los desplazamientos y servicios necesarios entre las islas que la componen. La agencia adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de medios, conexiones y alojamientos adecuados en las islas de:

1. Tenerife
2. Gran Canaria
3. Lanzarote
4. Fuerteventura
5. La Palma
6. La Gomera
7. El Hierro

En caso de que la Federación requiera de manera excepcional viajes fuera de la Comunidad Autónoma, la agencia adjudicataria deberá gestionarlos bajo las mismas condiciones económicas y de calidad establecidas en el presente pliego, previa autorización expresa de la Federación.

8. SERVICIOS INCLUIDOS Y CONDICIONES MÍNIMAS

La agencia adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios:

A) Transporte

1. Reserva, emisión, modificación y anulación de billetes en transporte aéreo, marítimo y terrestre entre las islas de la Comunidad Autónoma de Canarias.
2. Gestión de billetes en tarifa regular y, cuando sea posible, en tarifa especial o reducida, priorizando las opciones más económicas que cumplan con los horarios y necesidades de la Federación.
3. Asistencia y gestión de incidencias relacionadas con cambios de horarios, cancelaciones, overbooking o reprogramaciones.

B) Alojamiento

1. Reserva, modificación y anulación de alojamientos en cualquier isla de la Comunidad Autónoma de Canarias, preferentemente en establecimientos de categoría mínima 2 estrellas y en régimen de pensión completa, salvo autorización de la Federación.
2. Garantía de tarifas competitivas y condiciones favorables (incluyendo cancelación flexible cuando sea posible).

C) Servicios complementarios

1. Gestión de traslados colectivos (autobuses, microbuses, guaguas) para equipos y delegaciones.
2. Alquiler de vehículos con o sin conductor cuando sea necesario para actividades federativas.
3. Asistencia 24 horas los 365 días del año para resolver incidencias.

D) Seguro de viaje

La agencia deberá incluir en sus servicios un **seguro básico de viaje** para todos los desplazamientos, que cubra:

1. Asistencia médica.
2. Accidentes personales.
3. Pérdida o daño de equipaje.
4. Repatriación sanitaria en caso de necesidad.

9. CONDICIONES ESPECÍFICAS

1. La agencia adjudicataria deberá garantizar la **máxima disponibilidad y agilidad** en la atención de solicitudes de reserva, confirmación o modificación de servicios.
2. Se establecerá un **canal de comunicación directo** (correo electrónico y teléfono) con la persona responsable de viajes de la Federación, con cada uno de los equipos participantes en las competiciones, así como las personas que pueda autorizar la Federación de Lucha Canaria.
3. La agencia deberá remitir las **propuestas de itinerarios y presupuestos** (al menos tres propuestas, en caso de no ser posible justificar el motivo) en un plazo máximo de **48 horas** desde la solicitud (o 24 horas en caso de urgencia).
4. Todas las gestiones deberán realizarse priorizando las **opciones más económicas y logísticas** que cumplan con las necesidades de la Federación.

5. La emisión de billetes, bonos de hotel y demás documentación deberá hacerse **preferentemente en formato electrónico** y remitirse a la Federación con una antelación mínima de 48 horas (salvo casos urgentes).

10. PROTOCOLO DE GESTIÓN Y ACTUACIÓN

A) Solicitud del servicio

1. Todas las solicitudes de desplazamientos, alojamientos o servicios complementarios deberán ser realizadas por la **persona responsable designada por la Federación de Lucha Canaria**, con cada uno de los equipos participantes en las competiciones, así como las personas que pueda autorizar la Federación de Lucha Canaria.
2. La solicitud incluirá:
 - a. Fecha y hora del viaje o estancia.
 - b. Número de personas y relación nominal de viajeros.
 - c. Origen y destino.
 - d. Preferencias u observaciones (horarios, tipo de alojamiento, traslados especiales, etc.).

B) Propuesta de la agencia

La agencia adjudicataria deberá remitir, en un plazo máximo de **48 horas** (o **24 horas** en casos urgentes), una propuesta con:

1. Itinerarios disponibles.
2. Tarifas y condiciones.
3. Alternativas de transporte y alojamiento.

C) Confirmación y emisión

Una vez aprobada la propuesta por la Federación, la agencia procederá a emitir los billetes y confirmar los alojamientos, remitiendo la documentación correspondiente **preferentemente en formato electrónico**.

D) Gestión de incidencias

La agencia deberá disponer de **atención telefónica 24 horas / 365 días** para la gestión de cambios, cancelaciones, overbooking u otras incidencias.

En caso de cancelación de vuelos, cierres de puertos u otras situaciones imprevistas, la agencia deberá proponer alternativas inmediatas y garantizar la continuidad del servicio.

11. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

El uso de los servicios de la agencia se limitará estrictamente a las **actividades oficiales** de la Federación de Lucha Canaria.

Los beneficiarios deberán utilizar los billetes, reservas y servicios según lo previsto; cualquier modificación deberá ser tramitada **únicamente a través de la agencia adjudicataria**.

La Federación se reserva el derecho de **verificar la correcta ejecución del servicio** y de solicitar ajustes cuando sea necesario.

La agencia adjudicataria no podrá exigir pagos directos a los beneficiarios, salvo autorización expresa de la Federación; todas las gestiones se canalizarán a través de la Federación.

12. EXCLUSIONES

Quedan expresamente excluidos de la cobertura del presente contrato:

1. Viajes y servicios solicitados **fuera del procedimiento establecido** por la Federación.

2. Gastos personales de los beneficiarios (minibar, lavandería, servicios de habitación, compras personales, etc.).
3. Modificaciones o ampliaciones de servicios no autorizadas por la Federación.
4. Servicios no vinculados a actividades oficiales de la Federación de Lucha Canaria.
5. Cualquier gasto derivado de estas exclusiones será responsabilidad directa de la persona usuaria o de la entidad que lo haya generado, y no será cubierto por la Federación ni por la agencia adjudicataria.

13. OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO

La agencia adjudicataria deberá cumplir, entre otras, las siguientes obligaciones:

A) Obligaciones generales

1. Ejecutar el contrato con sujeción estricta a las condiciones establecidas en este Pliego y en la oferta presentada.
2. Actuar con la **máxima diligencia y profesionalidad** en la prestación de los servicios.
3. Mantener la **confidencialidad** de toda la información y datos facilitados por la Federación.
4. Disponer de la **habilitación legal vigente** para operar como agencia de viajes y mantenerla durante toda la vigencia del contrato.
5. Garantizar la gestión directa con los equipos participantes en las distintas competiciones organizadas por la Federación, por medio de los canales habilitados al efecto..

B) Obligaciones específicas

1. Garantizar la **disponibilidad y agilidad** en la gestión de solicitudes, incluyendo atención urgente.
2. Proponer siempre las **opciones más ventajosas** en términos económicos, salvo instrucción contraria de la Federación.
3. Gestionar y resolver las **incidencias** (cancelaciones, cambios, overbooking, etc.) sin coste adicional para la Federación, salvo gastos impuestos por terceros (aerolíneas, navieras, hoteles).
4. Facilitar un **servicio de atención 24 horas / 365 días** para emergencias e incidencias.
5. Presentar informes periódicos, cuando la Federación lo requiera, sobre los servicios prestados (volumen de viajes, gastos, incidencias, etc.).

14. PRESUPUESTO

El **presupuesto licitación** oscilará dentro de la horquilla que se fija en un mínimo de **CUATROCIENTOS MIL EUROS (400.000 €)** y máximo de **SEISCIENTOS MIL EUROS (600.000) anuales**, impuestos incluidos.

El presupuesto está basado en las cuantías alcanzadas por el coste de dichos servicios en anualidades anteriores, para las mismas competiciones cuya realización está prevista. No obstante, la Agencia de Viajes adjudicataria no tendrá derecho a percibir cantidades que no hayan sido objeto de facturación por la prestación de los servicios objeto de contratación.

En caso de que se pudieran producir circunstancias anómalas, fuerza mayor o cualquier otro imprevisto, los derechos económicos a percibir por el adjudicatario serán los verdaderamente facturados, por los servicios prestados sin derecho a indemnización algún caso de que hayan sido inferiores a la cantidad mínima fijada.

De la misma forma, los excesos por encima del presupuesto se facturarán conforme a los servicios prestados.

15. FACTURACION.

La factura correspondiente a todos los servicios se tramitará de acuerdo a los procedimientos de gestión de facturas de la Federación de Lucha Canaria vigentes en cada momento, concediéndose un plazo de **60 días de créditos, en cumplimiento a la ley 3/2004 para lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, modificada por la ley 15/2010, 15 de julio.**

16. GARANTÍAS

No se exigirá la constitución de garantía provisional ni definitiva.

17. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán participar en esta licitación las **personas físicas o jurídicas**, españolas o extranjeras, que cumplan los siguientes requisitos:

1. Tener plena **capacidad de obrar** y no estar incurso en prohibiciones para contratar, de conformidad con la legislación vigente en materia de contratación pública.
2. Estar legalmente habilitadas como **agencia de viajes** e inscritas en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas, o en el registro equivalente de su comunidad autónoma o país de origen.
3. Acreditar la **solvencia económica, financiera y técnica** conforme a lo establecido en este Pliego.

En el caso de **empresas extranjeras**, deberán presentar declaración expresa de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles para cualquier incidencia que pudiera derivarse del contrato, con renuncia expresa a cualquier fuero extranjero.

18. CRITERIOS DE VALORACIÓN

La adjudicación del contrato se realizará a favor del licitador que obtenga la mayor puntuación total, con un máximo **100 puntos**, en aplicación de los siguientes criterios y ponderaciones.

Estos criterios se dividen en dos categorías:

- **A. Criterios evaluables mediante fórmulas (hasta 60 puntos):** Se valorarán de forma automática a partir de la información aportada en la oferta económica y la documentación administrativa.
- **B. Criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (hasta 40 puntos):** Se valorarán a partir del "**Informe sobre la Metodología y Plan de Servicio**" que deberá ser presentado por el licitador.

A) Criterios evaluables mediante fórmulas (hasta 60 puntos).

1. Presencia Insular (máximo 14 puntos).

Se valorará la presencia de la empresa licitadora en el archipiélago. Se asignarán **2 puntos** por cada isla en la que el licitador acredite disponer de una oficina física o un colaborador certificado con capacidad operativa. La puntuación máxima para este criterio es de 14 puntos (correspondiente a siete islas).

2. Rappel sobre servicios de Alojamiento (máximo 40 puntos).

Se asignará una puntuación progresiva al porcentaje de rappel que el licitador se comprometa a aplicar a la Federación de Lucha Canaria al final de cada anualidad. Dicho rappel se calculará exclusivamente sobre el importe total de la facturación correspondiente a los servicios de alojamiento (hoteles), excluidos impuestos.

Se ha establecido un intervalo puntuable que va desde el 0,50% hasta un máximo de 6,00 %, por considerarse este último un límite adecuado que equilibra la obtención de una ventaja económica para la Federación de Lucha Canaria con la sostenibilidad del contrato y la

calidad del servicio.

La puntuación se asignará de la siguiente manera:

- **Ofertas con un rappel inferior al 0,50 %:** 0 puntos.
- **Ofertas con un rappel igual o superior al 6,00 %:** 40 puntos.
- **Para las ofertas que propongan un rappel (P) dentro del intervalo (0,50%,6,00%), la puntuación se calculará mediante la siguiente fórmula de interpolación lineal:**

$$\text{Puntuación} = \left(\frac{P - 0,50}{6,00 - 0,50} \right) \times 40$$

3. Servicio de Atención 24 Horas (Máximo 6 puntos). Se asignará **6 puntos** al licitador que acredite y se comprometa a ofrecer un servicio de atención telefónica para la gestión de emergencias e incidencias críticas, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. En caso de no ofrecerse, la puntuación será de 0 puntos.

B) Criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (máximo 40 puntos).

La valoración se realizará sobre la base de un **"Informe sobre la Metodología y Plan de Servicio"** que deberá presentar la empresa licitadora. Dicho informe se evaluará conforme al siguiente desglose:

- 1. Plan de gestión integral de eventos y torneos (máximo 18 puntos).**
 - **1.1. Metodología para la gestión coordinada de viajes (Transporte, Alojamiento y Dietas) (10 puntos):** Se valorará la descripción detallada del proceso para planificar, reservar y gestionar de forma unificada los desplazamientos, estancias y dietas durante los torneos, valorando la claridad del flujo de trabajo y la sincronización de los servicios.
 - **1.2. Protocolo de Coordinación y Soporte "in situ" (8 puntos).** Se valorará la propuesta de designación de un Coordinador Logístico para los torneos, describiendo sus funciones, responsabilidades, disponibilidad y el protocolo de comunicación con la Federación de Lucha Canaria durante los eventos.
- 2. Eficiencia y flexibilidad en la gestión operativa (máximo 12 puntos).**
 - **2.1 Protocolo detallado para el cambio de nombres en desplazamientos aéreos (8 puntos):** Se valorará el protocolo de actuación presentado, la claridad de sus pasos, el compromiso de un plazo máximo de gestión y la descripción de las estrategias para minimizar costes de penalización.
 - **2.2. Plan de Contingencia ante incidencias de transporte terrestre (4 puntos):** Se valorará la concreción del plan de acción ante averías por retraso, así como el tiempo de respuesta garantizado para aportar soluciones como un vehículo de sustitución.
- 3. Calidad del Servicio y Canal de Comunicación (máximo 10 puntos).**
 - **3.1. Designación y funciones del gestor de cuenta de la Federación de Lucha Canaria (6 puntos):** Se valorará la propuesta de un interlocutor principal, la descripción de sus funciones, su capacidad de decisión y la agilidad que puede ofrecer en la resolución de problemas.
 - **3.2. Proceso de solicitud para servicios ordinarios (4 puntos):** Se valorará la simplicidad, agilidad y fiabilidad del procedimiento propuesto para solicitar y confirmar los servicios de transporte del día a día.

18. PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las empresas interesadas deberán presentar su oferta por correo electrónico a la dirección **secretaria@fedluchacanaria.com**, acompañada de la documentación requerida y del **Anexo I – Modelo de presentación de oferta**, debidamente cumplimentado y firmado.

El plazo para la presentación de ofertas permanecerá abierto desde el **24 de agosto de 2026**, finalizando el **miércoles, 2 de septiembre de 2026, a las 23:59 horas**.

No se admitirán ofertas recibidas con posterioridad a la finalización del plazo establecido.

Cualquier consulta o aclaración relacionada con el procedimiento deberá realizarse a través de la dirección de correo electrónico indicada.