



www.grupogea.com  
952376655

# GRUPO GEA

## INFORMACIÓN

**AÑO 2020 - NÚM. 10**

Del 1 al 30 de noviembre



# LA BONIFICACIÓN DE CUOTAS DE GEA DA RESULTADOS POSITIVOS

**Con la campaña, extendida a 2021, algunas agencias han logrado hasta 3 cuotas gratis**

La campaña 'Bonifica cuotas con tus reservas', que fue lanzada el pasado 3 de julio, ha tenido una buena acogida y muestra síntomas de que las agencias encuentran en ella un apoyo por parte del Grupo. Los primeros resultados, que son claramente positivos, suman varias cuotas gratuitas y considerables descuentos en las mensualidades.

A pesar de las restricciones de movimiento y otras circunstancias que han limitado el potencial de venta de este verano, los resultados nos muestran que 146 agencias han logrado un descuento en la cuota de noviembre, 47 agencias tendrán la cuota de noviembre totalmente gratis, 17 bonificarán también la de diciembre y 2 agencias han logrado las 3 cuotas gratis.

### **Ampliación de la campaña de bonificación de cuotas**

Desde Grupo GEA han decidido ampliar los plazos de esta campaña. "En previsión de que el ejercicio 2021 sea mejor que el 2020 y con el fin de seguir prestando facilidades en el pago de las cuotas, se ha conseguido negociar la renovación de la campaña hasta 31 de diciembre de 2021", cuenta la directora del Grupo. En definitiva, las agencias del grupo disponen de "la posibilidad de bonificar cuotas durante 3 periodos diferentes, pudiendo así alcanzar hasta 9 cuotas gratis", añade Fernández. "Los objetivos de esta campaña tratan de ser accesibles y acordes a la situación actual, teniendo en cuenta la experiencia de la anterior campaña, las previsiones son buenas para la del 2021, ya que a poco que se reactiven las reservas se pueden optar a tener buenos resultados", argumenta la directora.

Las cuotas del Grupo "nos permiten, además de mantener las herramientas y servicios, poder mejorarlos acordes a las necesidades actuales. Así, por ejemplo, se ha intensificado el trabajo en el

departamento jurídico reclamando las incidencias pendientes, denuncias colectivas, con las gestiones en los concursos presentados por proveedores, o resolviendo incidencias particulares. También se prevé implementar nuevas herramientas para optimizar la comunicación y digitalización de las agencias con sus clientes. Con lo cual con esta campaña no se pierde nada, todo son beneficios", aclara la portavoz de Grupo GEA.

### **Una muestra de la insuperable labor de nuestras agencias**

Como bien explican desde GEA, "la buena noticia es triple. Por un lado, los buenos resultados y el beneficio que nuestras asociadas consiguen. Por otro, desde el Grupo vemos cómo nuestras iniciativas suponen una ayuda y, además, nos sentimos orgullosos de nuestras agencias, que demuestran mucha garra y profesionalidad en esta etapa tan complicada", cuenta Fernández. "Esperemos que la renovación de campaña sea positiva para muchas más agencias y que entre todos podamos vencer esta crisis", cierra la ejecutiva.



# “Las agencias deben ser consideradas sector estratégico”

La legislación de viajes combinados ha demostrado ser controvertida y afectar de forma negativa a las agencias, sobre todo durante los inicios de la pandemia. Reflexionar sobre su contenido y sobre los aspectos que regula es un ejercicio fundamental en esta etapa que viven las agencias. Por este motivo, asociadas a Grupo GEA y su gabinete jurídico aportan su visión particular sobre cómo les ha afectado en su día a día el cumplimiento de la norma vigente durante la crisis sanitaria y su opinión sobre su contenido.

La declaración del estado de alarma, sin duda, ha marcado un antes y un después en el devenir de las agencias de viajes y el sector turismo. Más allá de que cambiara la forma de vivir, los agentes han tenido que enfrentarse a una situación muy complicada: la imposibilidad de viajar. Tras la última modificación aprobada por el Real Decreto-ley 23/2018, “hemos de señalar que ni se ha conseguido defender a los consumidores ni a las agencias de viajes minoristas, como hemos podido comprobar tras la declaración del estado de alarma el 14 de marzo pasado, ya que el problema de los consumidores y minoristas persiste a día de hoy, aunque en menor medida”, explican desde Bufete CUBERO, gabinete jurídico de Grupo GEA.

La experiencia vivida por las agencias es la descrita por el jurista. “Afectó bastante y negativamente porque en 14 días nos obligó a reembolsar a los pasajeros aun no habiendo recibido reembolso por parte de los proveedores. A fecha de hoy aún quedan reembolsos pendientes por parte de algunos proveedores”, explican desde viajes Mundo Amigo. Los agentes de viajes, una vez, han puesto de manifiesto su profesionalidad y rigor en el desempeño de su trabajo, complicado por la legislación. “En todo momento se les ha informado del proceso de su reclamación con total transparencia y honestidad, fundamental para ellos. En la mayoría de ocasiones, los clientes no entienden o no quieren entender de leyes, si se le explica los motivos ellos confianza en tu gestión”, cuenta desde la agencia de viajes Agadir.

## Una legislación que pide reformas

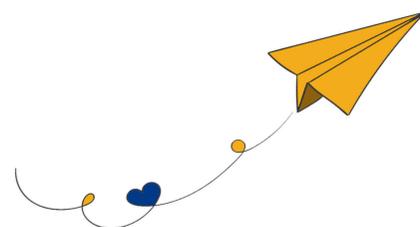
Que existen elementos, dentro de la legislación, que es preciso reformar es un hecho que no solo se intuye. “Se debería recoger que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea, exclusivamente, el organizador. Esta reforma acogería la realidad empresarial en el subsector de agencias de viajes y lograría una mayor protección del consumidor, haciendo realidad el artículo 51 de nuestra Constitución. Las agencias de viajes minoristas no son más que asesoras de los consumidores y esta cualidad se ve recortada cuando ella es responsable solidaria de las organizadoras. Lo que le lleva a no expresar su parecer pues se vería implicada en una posible demanda y sanción de turismo, lo que conlleva a que el consumidor reclame más”, argumentan los expertos de Grupo GEA.

## VIAJES AGADIR:

*“Yo les diría a los políticos que se forme un consejo asesor del turismo”*

## MUNDO AMIGO:

*“Yo creo que habría que cambiar los plazos de reembolsos, responsabilidad subsidiaria y avalar con pólizas propias”*



La realidad, lo que las agencias han vivido cada día desde que empezó la crisis, avala la reivindicación de cambios por parte de Bufete CUBERO. “Yo creo que habría que cambiar los plazos de reembolsos, responsabilidad subsidiaria y avalar con pólizas propias”, cuentan desde Mundo Amigo. “Yo les diría a los políticos que se forme un consejo asesor del turismo, en el cual se debata y se acuerden conclusiones acordes con el sector. Los políticos no entienden del día a día, la LVC está basada en los usuarios. Tiene un gran desconocimiento del funcionamiento y gestión que realizan los profesionales turísticos”, dicen desde Agadir. Además, añaden desde el gabinete jurídico, “las nuevas garantías establecidas para las agencias de viajes se deberían limitar a lo establecido en el artículo 17 de la Directiva europea”, dicen.

## BUFETE CUBERO:

***“Estamos ante un sector con grandes cambios en el tiempo y que siempre ha sabido adaptarse a las nuevas circunstancias y lo seguirá haciendo”***

### **Ni España, ni Europa**

No obstante, no se aprecia intención de cambio por parte de gobernantes. A nivel nacional, “veo difícil que en España se modifique la legislación actual sobre viajes combinados y servicios de viajes vinculados. Los dos grandes partidos de este país comparten al milímetro la actual legislación, cuya redacción está hecha por Consumo, que no logra una verdadera protección de los consumidores, y no cuenta con el Ministerio competente en materia de turismo”, opinan desde Bufete CUBERO. Y respecto a Europa, el panorama no es bondadoso con España porque “la legislación europea en esta materia está dominada por los países del norte, y nunca fue considerada, desde el Tratado de Roma, como sector estratégico como el transporte o la banca. Los países del sur de Europa tienen unos intereses que no comparten los del norte”, consideran los juristas de GEA. Tanto es así que este es uno de los motivos por los que Grupo GEA participa en el Fondo de defensa jurídica para las agencias de viajes promovido por CEAV, para luchar a nivel europeo por la protección de las agencias en este sentido.

A pesar de todas las dificultades descritas, las agencias entrevistadas, se muestran optimistas. “Solo se me ocurre decir que en algún momento encontraremos la salida, debemos tener algo más de paciencia y mantener la ilusión y la cabeza activa pensando en nuevos proyectos”, dicen desde Mundo Amigo. Para ello, es necesario permanecer unidos, lo que hace imprescindible un grupo de gestión que proteja a las agencias. “En el comienzo de esta pandemia tuvimos un desconcierto importante. Grupo GEA puso a nuestra disposición su asesoría jurídica, así como a todo el equipo para ayudar en la medida de sus posibilidades. Interesantes y valiosos los webinar, la ayuda en la gestión de reembolsos con distintos operadores y las gestiones realizadas por la asesoría jurídica cuando la hemos requerido”, comentan desde Agadir.

Los juristas de Grupo GEA resumen muy bien el contexto en el que se desenvuelven las agencias y lanzan una reivindicación muy clara. “Este despacho, que cuenta con décadas de experiencia en el sector de las agencias de viajes, siempre ha comprobado que estamos ante un sector con grandes cambios en el tiempo y que siempre ha sabido adaptarse a las nuevas circunstancias y lo seguirá haciendo. Las agencias de viajes deben ser consideradas sector estratégico y como tal debe responder la legislación”, concluyen desde Bufete CUBERO.



# Una **WEB B2C** para tu agencia

**Pese al descenso de la actividad turística en los últimos meses, desde el Grupo GEA se ha venido intensificado el trabajo en los distintos departamentos, no ya solo atendiendo las problemáticas propias de la pandemia, si no con las miras puestas en que las asociadas del grupo se encuentren más preparadas que nunca para retomar con fuerza su actividad.**

Buen ejemplo de ello son los trabajos realizados en las herramientas puestas a disposición de las agencias, propiciando así diversas mejoras que se han ido incluyendo en la plataforma de mundigeaonline. Esta herramienta B2B/B2C permite a las agencias del grupo disponer de su propia página web de venta online, con precios muy competitivos y sin por ello dejar de percibir razonables porcentajes de comisión.

Como ya venía siendo habitual, las agencias GEA pueden así disponer de una página de venta online personalizada, a través de la cual, sus clientes tengan al alcance de unos pocos clics, la posibilidad de obtener un presupuesto y hacer efectiva su reserva. Contando para ello con un cada vez más amplio abanico de productos y servicios (**alojamientos, vuelos, vuelo+hotel, tren+hotel, producto rural, cruceros, paquetes turísticos**), y siendo posible, por parte de la agencia, configurar diferentes aspectos de la página, en función de sus necesidades.

Y es que la propia agencia puede escoger por ejemplo de entre toda la oferta disponible, aquellas opciones que considera más interesante destacar y dar visibilidad en su página. Asimismo, a la hora de que el cliente efectúe la reserva, la agencia puede optar entre, que esta tenga lugar mediante la pasarela de pago incluida en la plataforma, o bien, a través del TPV virtual de la propia agencia, en caso de disponer de uno.

**La venta cruzada es otro de los atractivos de la plataforma**, al permitir incluir actividades en el destino (espectáculos, visitas guiadas, museos etc..) otros servicios adicionales, como los traslados o muy pronto un coche de alquiler. Habiéndose aumentado también de forma considerable, el portfolio de hoteles y servicios disponibles.

Recientemente ha sido incorporada también la **opción de incluir un seguro COVID durante el proceso de reserva**. También en el apartado estético se han implementado mejoras, como ocurre por ejemplo con los nuevos diseños a la hora de presentar bonos y presupuestos. Posibilitando con ello un entorno cada vez más amigable.

**Mundigeaonline  
integra cada vez  
más funcionalidades  
manteniendo  
sus precios  
competitivos**

Todo está pensado no solo para ofrecer un servicio más atractivo al cliente final, sino también para facilitar la realización de una reserva tanto para el consumidor como en su entorno B2B. Y es que, a las opciones de consultar la comisión y visualizar las diferentes tarifas, se incorporan ahora la identificación de hoteles adscritos al Bono Andalucía Segura/Viatgem CV, o elementos como **un comparador de hoteles**, que permite seleccionar hasta 4 hoteles y compararlos en una misma pantalla.

Además de ello, ya se viene trabajando también en nuevas funcionalidades que permitirán mejorar, entre otras cosas, la gestión post-reserva, o las mayores posibilidades a la hora de ofertar producto propio.

En definitiva una herramienta útil que permite optimizar el trabajo de la agencia y ofrecer en poco tiempo un presupuesto competitivo, personalizado y adaptado a lo que el cliente demanda, para que este pueda hacer su reserva con todas las garantías que supone hacerlo en su agencia de viajes.

Esta es solo una muestra de las herramientas tecnológicas disponibles del Grupo GEA, así como la recién incorporada **WebApp personalizable para el cliente**. A las que próximamente se unirán otras ya en fase de desarrollo. Con todo esto el grupo pretende mejorar la digitalización y la comunicación entre las agencias y sus clientes.



**Facebook.com/GrupoGEA.Spain | Facebook.com/mundigea.spain | Youtube: GEA Travel Media**

**grupogea.com | mundigea.com | mundigeaonline.com | mundigeamagazine.com**

**GEACENTRAL@GRUPOGEA.COM - 952376655**