



RESOLUCIÓN de 30 de abril de 2019, de la Secretaría General del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, por la que se modifica el apartado I. e) de la Circular de 16 de mayo de 2018, sobre el nuevo Contrato Centralizado de Servicio de Agencia de Viajes.

Con objeto de reforzar el servicio de turno de mañana del implant de la agencia de viajes, el apartado I. e) de la Circular de 16 de mayo de 2018, de la Secretaría General del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, sobre el nuevo Contrato Centralizado de Servicio de Agencia de Viajes, queda redactado como sigue:

“e. Tiempos de contestación de la empresa adjudicataria.

(i) El plazo de respuesta a la solicitud de viaje según los casos será:

- *Peticiones recibidas de lunes a viernes laborables durante la jornada de mañana (de 8:00 a 15:00 horas), se responderán antes de las 18:00 horas de ese mismo día.*
- *Peticiones recibidas de lunes a viernes laborables durante la jornada de tarde (hasta las 18:00 horas), podrán responderse hasta las 15:00 horas del día laborable siguiente.*
- *Cuando la petición se realice en día no laborable, o en día laborable pero posterior a las 18:00, se considerará recibida en la jornada de mañana del siguiente día laborable.*

Estos plazos no se aplicarán a viajes de grupo que, por su complejidad y sus circunstancias especiales, pudieran necesitar más tiempo y dedicación, sin perjuicio de que deban responderse y atenderse en el menor tiempo posible.

(ii) El plazo máximo de emisión de billetes/bonos o comunicación de cambio de precio será de una hora (dentro de la jornada laboral) desde la confirmación de la opción seleccionada por el solicitante.

Si la empresa adjudicataria no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes o bonos correspondientes en el plazo de una hora después de recibir la confirmación de un servicio, asumirá el importe de la diferencia entre los precios comunicados y los que en su momento fueron confirmados. Se exceptúan los viajes de grupo.

(iii) Los billetes y/o bonos de hotel se remitirán de forma inmediata al viajero por medios electrónicos.”

Esta resolución entrará en vigor el **1 de mayo de 2019.**

EL SECRETARIO GENERAL

Alberto Sereno Álvarez