

Agencia de Viajes

Definición

Son Agencias de Viajes las **empresas que**, en posesión del título-licencia correspondiente, **se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos**, pudiendo utilizar medios propios en la presentación de los mismos.

Clasificación

- **Mayoristas:** son aquéllas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y viajes combinados para su venta a través de las Agencias Minoristas o Mayoristas-minoristas, no pudiendo ofrecer en venta sus productos directamente al usuario o consumidor.
- **Minoristas:** son aquéllas que, o bien comercializan el producto de las Agencias Mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y viajes combinados directamente al usuario, no pudiendo vender sus productos a través de otras Agencias.
- **Mayoristas-minoristas:** son aquéllas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

Requisitos de la actividad

- Es necesario **solicitar el otorgamiento del título-licencia de Agencias de Viajes**. Esta solicitud irá dirigida al Director General de Turismo y expresará el grupo para el que se solicita el título-licencia y el número de establecimientos que se pretende abrir.

Junto a la solicitud hay que acompañar la siguiente documentación:

- ✓ Documentación **acreditativa de la personalidad del solicitante**.
- ✓ Indicación **del domicilio** a efectos de notificación.
- ✓ **Certificación expedida por la Oficina Española de Patentes y Marcas**, que acredite haberse solicitado el nombre comercial y rótulo de establecimiento correspondiente a la denominación que pretenda adoptar la Agencia, e informe previo de antecedentes registrales expedido por el mismo Organismo.

- ✓ **Póliza de seguro**, que habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:

- La responsabilidad civil de la explotación del negocio
- La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria
- La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Cada uno de estos bloques cubrirá una cuantía mínima de 150.253,03€. Estas coberturas deberán incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados, quedando obligada al mantenimiento en permanente vigencia de la citada póliza.

- ✓ **Documento acreditativo de disponibilidad por el solicitante de locales abiertos al público, salvo que se trate de agencia on-line o de venta a distancia**
- ✓ **Carta de pago** del ingreso efectuado en la Tesorería General de la Comunidad de Castilla y León o en las Cajas de las Secciones de Tesorería de los Servicios Territoriales de Hacienda, **por la cuantía de la fianza que corresponda, en forma de aval bancario, póliza de caución o cualquier otro medio válido en derecho.**

Cuantías:

- Minorista: 60.101,21 €
- Mayorista: 120.202,42 €
- Mayorista-minorista: 180.303,63 €

Estas cuantías cubrirán la apertura de 6 establecimientos, incrementándose la fianza cuando sobrepase dicha cifra, según la escala establecida legalmente.

A partir de la fecha de notificación al interesado de la resolución de otorgamiento del título-licencia se procederá a **inscribir de oficio a la Agencia autorizada en el Registro de Empresas, Actividades y Profesionales Turísticas.**

Obligaciones posteriores al otorgamiento del título-licencia:

- ✓ **Obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones**, redactadas en castellano e inglés, integradas por un juego unitario de impresos autocalcaables compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración), una primera copia de color amarillo (para el establecimiento

o prestador del servicio) y otra segunda copia de color verde (para el consumidor o usuario).

- ✓ En el plazo de un mes, **presentar copia del Impuesto sobre Actividades Económicas.**
- ✓ En el plazo de un año, **presentar documentación acreditativa de la concesión por la Oficina Española de Patentes y Marcas del nombre comercial y del rótulo del establecimiento**

Requisitos de los establecimientos

- El local dispondrá de **adecuada iluminación, ventilación, temperatura y humedad.**
- Dotación de **agua potable**, así como **adecuada eliminación de aguas residuales.**
- El **pavimento y las paredes** del local serán adecuados y de fácil limpieza.
- **Cada aseo tendrá ventilación directa o forzada al exterior.** Las paredes estarán alicatadas o revestidas de material impermeable fácilmente lavable hasta los 2 m. de altura, con una **superficie mínima de 1 m. por 1,20 m.**
- Cada aseo estará dotado de espejo, lavabo con agua corriente, inodoro, jabón líquido, papel higiénico, secamanos o toallas individuales, cierre interior y percha.
- La **altura libre mínima de piso será de 2,50 m.** En baños, aseos, zonas de archivo y dependencias anejas, será de 2,20 m.
- Para establecimientos con **más de 10 trabajadores, estarán dotados con aseos para los mismos**, así como vestuarios provistos de asientos y armarios o taquillas individuales.
- En el exterior del local donde se halle instalado el establecimiento deberá figurar un **rótulo donde conste claramente el nombre de la Agencia, grupo a que pertenece y su código de identificación.**
- Existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un **cartel** colocado en las zonas de mayor concurrencia de público, en el que figure de forma legible la siguiente leyenda: **«Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».** Esta leyenda deberá figurar igualmente en inglés.

Idoneidad de ubicación

En la **Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Salamanca** mediante información previa indicando el tipo de actividad y plano de emplazamiento, se puede comprobar si el local donde se quiere instalar el establecimiento es o no adecuado para tal uso.

Prevención de riesgos

Según dice la Ley 31/95, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales en empresas de menos de 6 trabajadores y si la actividad no es peligrosa, el empresario puede asumir la prevención personalmente. Para ello debe haber hecho algún curso que le capacite como prevencionista de riesgos y estar habitualmente en el establecimiento. También puede concertar un servicio de prevención ajeno. Esta Ley obliga a todas las empresas a la protección de sus trabajadores frente a los riesgos laborales, de una manera activa. Este trámite es obligatorio para poder realizar el correspondiente a la Comunicación del Centro de Trabajo (cuando se tienen trabajadores), y para poder optar al acceso a Subvenciones.

Se aplicarán Técnicas de Prevención activas como:

- ✓ Evaluación inicial de riesgos.
- ✓ Condiciones Constructivas que deben cumplir los locales. Por ejemplo:
 - El diseño y las características constructivas de los lugares de trabajo deberán ofrecer seguridad frente a resbalones, caídas, choques o golpes contra objetos.
 - Las zonas o lugares de trabajo en los que exista riesgo de caída, de contactos eléctricos, exposición a elementos agresivos etc, deberán estar claramente señalizados e identificados.
- ✓ En cuanto a la seguridad estructural: deberán poseer la estructura y solidez apropiadas a su tipo de utilización para las condiciones de uso previstas. Todos sus elementos, estructurales o de servicios, como por ejemplo escaleras, deberán tener la resistencia suficiente para soportar cargas y esfuerzos.
- ✓ Las aberturas o desniveles que supongan riesgo de caída se protegerán mediante barandillas u otros sistemas de protección equivalentes. Las barandillas tendrán una anchura mínima de 90cm, serán de materiales

- rígidos y dispondrán de una protección que impida el paso por debajo de las mismas o la caída de objetos sobre personas.
- ✓ Los pavimentos de rampas, escaleras y plataformas de trabajo serán de materiales no resbaladizos o dispondrán de elementos antideslizantes.
 - ✓ Los peldaños de las escaleras tendrán todas las mismas dimensiones
 - ✓ Si hay puertas transparentes, estas deben tener una señalización a la altura de la vista
 - ✓ En cuanto a las Instalaciones de Emergencia y Evacuación:
 - Las vías y salidas de evacuación deberán de permanecer libres y desembocar lo más directamente posible en el exterior.
 - Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el exterior y no deberán estar cerradas con llave. Las puertas de emergencia no pueden ser correderas o giratorias.
 - Las vías y salidas específicas de evacuación deberán estar señalizadas según el RD485/97, sobre Señalización de los lugares de trabajo.
 - ✓ En cuanto a la Prevención Contra Incendios:
 - Deben colocarse carteles con planos de evacuación
 - Tener instalaciones fijas de extinción
 - Colocar extintores adecuados a la clase de fuego que pueda producirse
 - En general cumplir los requisitos que marca la Norma Básica de Edificación NBE-CPI/96 de Condiciones de Protección contra Incendios en los edificios.

Protección de la propiedad industrial

El nombre del establecimiento puede ser registrado en el Registro Mercantil de la provincia del municipio donde se encuentre la empresa. Dicha inscripción es potestativa y su eficacia municipal.

La protección de la marca, se realiza a través de la Oficina Española de patentes y Marcas, situada en Madrid, C/ Panamá nº 1.CP, 28071. La validez de la patente es de 10 años.

El dominio de Internet se realiza a través del Registro Delegado de Internet en España, situado en el Paseo de la Habana, 138. CP 28036, Madrid. www.nic.es

En cuanto a la propiedad intelectual, cuyo registro tiene carácter voluntario, se lleva a cabo a través del Registro Central de la Propiedad Industrial, situada en C/ Alfonso XII 3 y 5. CP 28 071 de Madrid.

Otros trámites

- **Solicitud de Licencia de Obras**, en su caso, ante el Ayuntamiento de Salamanca

[Declaración responsable de Obras, Servicios e Instalaciones](#)

* Tener en cuenta lo apuntado en el apartado "Requisitos de la actividad"

- **Solicitud de Licencia de Apertura o, en su caso, Comunicación de Apertura del Establecimiento** al Ayuntamiento de Salamanca

[Comunicación de Apertura de Establecimientos](#)

[Memoria descriptiva del establecimiento](#)

o, en su caso, de Cambio de Titularidad

[Comunicación de cambio de titularidad](#)

Programa "Trámite 24 horas"

[Programa Trámite 24 horas](#)

- **Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**, 10 días antes del inicio de la actividad.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Agencia Tributaria

- **Declaración censal de Alta**, antes de iniciar la actividad.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Agencia Tributaria

- **Alta en la seguridad social**, dentro de los 30 días siguientes al Alta en IAE.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)

- ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Instituto Nacional de la Seguridad Social de Salamanca (Ps de Canalejas, 129)
- Solicitud de instalación de **Anuncios o Publicidad Exterior**.
[Anuncios y publicidad exterior](#)
- **Si se trata de una Sociedad Mercantil:**
Dónde acudir para crearla:
 - ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
[PAE Ayuntamiento](#)
 - ✓ Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).

Normativa aplicable.

Normativa específica:

- ✓ Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.
- ✓ Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.
- ✓ Libro IV (Viajes combinados) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ✓ Capítulo IV del Título V de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- ✓ Capítulo II del Título IV de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Normativa Municipal:

- ✓ Ordenanza Municipal reguladora de Establecimientos y Actividades.
- ✓ Ordenanza Municipal de Actividades Inocuas.
- ✓ Ordenanza Municipal sobre Prevención Ambiental.
- ✓ Ordenanza Municipal de Gestión de Residuos Sólidos y Limpieza Viaria.

- ✓ Ordenanza Municipal de Prevención de Alcoholismo y Tabaquismo.

Normativa Laboral:

- ✓ Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- ✓ Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo.
- ✓ Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- ✓ Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo.
- ✓ Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.
- ✓ Real Decreto 488/1998, de 27 de marzo, por el que se desarrolla el artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos formativos.
- ✓ Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada.
- ✓ Programas de Fomento del Empleo.
- ✓ Real Decreto-Ley 5/2001, de 2 de marzo, de medidas urgentes de reformas del Mercado de Trabajo, para el incremento del empleo y la mejora de su calidad.
- ✓ Convenios Colectivos de los trabajadores de Oficinas y Despachos en Salamanca.

Seguridad Social:

- ✓ Real Decreto 84/1996, de 26 de enero. Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- ✓ Real Decreto 772/2011, de 3 de junio, por el que se modifica el Reglamento General sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes

liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo.

- ✓ Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social.

Regulación en materia de Prevención de Riesgos:

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ✓ Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.
- ✓ Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- ✓ Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Normas UNE de Prevención de Riesgos:

- ✓ UNE 81900 EX: Prevención de Riesgos Laborales. Reglas generales para la implantación de un Sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Norma certificable OHSAS 18001: 2007.

Regulación en materia de Protección de Datos:

- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Defensa de los Consumidores y Usuarios:

- ✓ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ✓ Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
- ✓ Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

Direcciones de interés

- ✓ **Ayuntamiento de Salamanca:** Plaza Mayor, 1 / Cl Íscar Peyra, 24-26. 37002. Tlf.: 923 279 100 (www.aytosalamanca.es)
- ✓ **Promoción Económica, Ayuntamiento de Salamanca (PAIT):** Plaza Mayor, 15, 4º. Tlf.: 923281414 E-mail: promocioneconomica@aytosalamanca.es
- ✓ **Ventanilla Única Empresarial de Salamanca:** Pz de Sexmeros, 4 37001. Tlf.: 923 280 075. Fax: 923 280 076. E-mail: salamanca@ventanillaempresarial.org
- ✓ **Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Salamanca.** Pz de la Constitución, 1. 37001. Tlf.: 923 296 000.
- ✓ **Delegación Territorial de Economía y Hacienda** (Agencia Tributaria): Cl Rector Lucena, 12-18. 37002. Tlf.: 923 280 800
- ✓ **Tesorería General de la Seguridad Social:** Ps de Canalejas, 129. 37001. Tlf.: 923 296 100
- ✓ **Oficina Territorial de Trabajo:** Ps Carmelitas, 87-91. 37002. Tlf.: 923 296 060