



## **RESOLUCIÓN DE 5 DE OCTUBRE DE 2016 POR LA QUE SE APRUEBA LA INSTRUCCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE EL DESARROLLO DE LA NORMATIVA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE GRUPOS ORGANIZADOS POR AGENTES AUTORIZADOS.**

El Patronato de la Alhambra y Generalife es una Agencia Administrativa, adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, encargada por sus Estatutos de velar «por la custodia, administración y conservación» del Monumento. Por ello, se han venido adoptando una serie de medidas cuyo objetivo es el de hacer compatible la protección del Monumento con la puesta a disposición de la ciudadanía y de la investigación de su preciado legado histórico en las condiciones más apropiadas. Entre sus fines, recogidos en sus Estatutos, establecidos en el Decreto 59/1986, de 19 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos del Patronato de la Alhambra y Generalife, modificados por el Decreto 136/1999, de 1 de junio, tiene asignados las siguientes funciones:

- e) Posibilitar el acceso al recinto de visitantes garantizando el correcto uso del mismo.
- j) La adopción de cuantas medidas y acciones se juzguen necesarias para el mejor cumplimiento de los fines del Patronato, y cualesquiera otras tendentes a resaltar el recinto monumental.

Considerando que el Patronato de la Alhambra y Generalife debe velar en todo momento por la protección y conservación del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y de sus bienes adscritos, siendo éstos uno de los principales referentes del turismo, y que la actividad turística es uno de los principales motores de desarrollo social de Granada y su provincia, se hace necesario, debido a la limitación de aforos de cada uno de los espacios, la adaptación de los procedimientos y normas relativas al ámbito de la comercialización y, concretamente, en el funcionamiento del canal de grupos organizados por Agentes Autorizados.

El continuo crecimiento del número de Agentes Autorizados en dicho canal hace que cada año sea más difícil atender a la demanda existente de entradas por lo que en la gestión actual de las mismas se está produciendo un desequilibrio entre la demanda de cada uno de estos Agentes y la oferta que puede proporcionar el Patronato de la Alhambra y Generalife, lo que a su vez repercute en la gestión de lo que se reserva inicialmente y lo que finalmente se compra.

Por ello, es preciso establecer, unas instrucciones que desarrollen la normativa vigente que, por un lado, proporcionen medidas de equilibrio proporcional que garanticen la oferta de reservas de dichas entradas a peticiones reales y, por otro, indicadores, medidas de seguimiento y control que indiquen objetivamente los comportamientos por los Agentes Autorizados en este canal de ventas, y que se trasladen dichos indicadores y medidas a las siguientes ofertas, a fin de establecer una gestión más eficaz, transparente y justa al funcionamiento propio por cada Agente.

Por resolución de 26 de septiembre de 2016, del Patronato de la Alhambra y Generalife BOJA núm. 192 de 5 de octubre de 2016, se acordó publicar la normativa de visita y otros usos públicos en el Recinto del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y en sus bienes adscritos. En ella se faculta, en el apartado 4.3 a la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife para dictar instrucciones de desarrollo de la normativa establecida en dicho acuerdo.

Por todo ello, y en virtud, de las facultades que me confieren se dicta la siguiente instrucción.

### **Normas para la compra de Entradas de Grupos Organizados por Agentes Autorizados**

El funcionamiento del canal de comercialización de grupos organizados por Agentes Autorizados dispondrá del 39% del aforo total anual de entradas y se regulará de una única forma para todos los Agentes Autorizados acreditados. Su funcionamiento en cuanto al modo de demanda y oferta de entradas, así como en cuanto a la forma y pago del importe de las entradas, la cancelación de las reservas y, en su caso, devolución del importe, será el establecido en la presente instrucción de desarrollo que será comunicada a través del correo electrónico a todos los Agentes Autorizados así como publicadas en la página web y a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

1. El plazo de demandas de entradas con tres meses de antelación a los primeros cinco días del mes en el que se va a realizar la visita.
2. El plazo para comunicar la oferta correspondiente a cada uno de los Agentes Autorizados por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife es de 7 días. En la primera oferta, cuando se ponga en marcha este sistema, se establecerá un criterio de proporcionalidad. En las posteriores, se atenderá a indicadores objetivos de uso y utilización: Demandadas, ofertadas, renunciadas, anuladas, así como otros indicadores que se vieran de utilidad para apreciar objetivamente el comportamiento, por parte de los Agentes Autorizados, del uso de las entradas. En base a los principios de una buena regulación desde el punto de vista de la competencia así como por eficacia, transparencia y predictibilidad, estos indicadores serán comunicados a los Agentes Autorizados. No obstante, ninguno de los Agentes Autorizados podrá acumular más del 5% de entradas en el año natural.
3. Se establece un plazo de un mes para hacer ajustes desde la comunicación de la oferta, sin que por ello se establezca ningún tipo de penalización al respecto, es decir, no se tendrá en cuenta como criterio para las siguientes asignaciones. No obstante, a partir de esta fecha y hasta 15 días máximo antes del día de la visita, se permitirán cambios en los grupos organizados por parte de los Agentes Autorizados en un volumen que no suponga más del 15% de las entradas ofertadas, siempre que exista la posibilidad de los mismos. En este caso si se establecerá como criterio a tener en cuenta en las siguientes asignaciones.
4. Plazo de Reserva desde la comunicación de la oferta hasta 15 días máximo antes del día de la visita. Pago del 20% del precio público de la entrada establecido en la normativa correspondiente más el importe de la comisión por gestión que se haya establecido en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas. El pago debe hacerse bien por transferencia bancaria, desde el número de cuenta bancaria registrada para tal efecto o mediante tarjeta bancaria de crédito comunicada y asociada a la cuenta bancaria registrada para tal efecto. El pago debe haberse hecho efectivo y registrado, en el sistema y cuenta de ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife hasta 15 días máximo antes del día de la visita sin que pueda existir demora de ningún tipo ni por ninguna cuestión. En caso contrario, el sistema cancelará a los Agentes Autorizados las entradas ofertadas afectadas y las mismas se pondrán a disposición de otros Agentes Autorizados en este mismo segmento.
5. Antes del séptimo día anterior a la visita (con anterioridad a las 23.59 horas del octavo día anterior) se debe abonar el restante 80% del precio público de la entrada establecido en la normativa correspondiente, bien por transferencia bancaria, desde el número de cuenta bancaria registrada para tal efecto o por tarjeta bancaria de crédito comunicada y asociada a la cuenta bancaria registrada para tal efecto. Si se realiza por transferencia bancaria los Agentes Autorizados deben tener en cuenta que debe estar hecha efectiva y registrada en el sistema de ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife antes del séptimo día anterior al día de la visita.



6. A las 00.00 horas del séptimo día anterior a la visita, el Patronato de la Alhambra y Generalife cancelará automáticamente todas aquellas reservas en las que no se hubiese realizado el segundo pago del 80%, y no se devolverá lo abonado en concepto de reserva, ni de la comisión por gestión que se haya establecido en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas.

7. Las entradas canceladas se pondrán a disposición, de nuevo, para que otros Agentes Autorizados puedan demandarlas, reservarlas y pagarlas. En este caso será ya bajo petición directa por cada uno de los Agentes Autorizados, su pago será inmediato, y se hará efectivo y deberá estar registrado, en el sistema y cuenta de ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife en las siguientes 24 horas, abonándose el 100% del precio público de la entrada establecido en la normativa correspondiente más la comisión por gestión que se establezca en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas en el momento de la reserva. Dicho pago se hará mediante tarjeta bancaria de crédito comunicada y asociada a la cuenta bancaria registrada para tal efecto. En caso contrario, el sistema cancelará a los Agentes Autorizados dichas entradas. Y volverán a ponerse a disposición de este canal hasta las 23.59 del día anterior a la visita para aquellos que quisieran demandarlas.

8. Estas últimas ofertas también se realizarán con criterios de proporcionalidad y en base a los principios de una buena regulación desde el punto de vista de la competencia así como por eficacia, transparencia y predictibilidad.

### **Normas generales de cancelación de reservas, motivos de devolución de ingresos y facturación:**

Las cancelaciones y renunciaciones derivadas de causas en las que se aprecien fuerza mayor y justificadas documentalmente, así como derivadas de una acción u omisión imputable al Patronato de la Alhambra y Generalife, podrán dar lugar a la devolución, parcial o total, en su caso, del abono efectivo y registrado en el sistema y cuenta de ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife exceptuando la comisión por gestión que se haya establecido en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas. En ningún caso estas cancelaciones y renunciaciones se tendrán en cuenta como indicadores para las ofertas posteriores.

- En ningún caso podrán cancelarse, ni procederá la devolución del precio pagado, aquellas entradas compradas que hubiesen sido canjeadas por los tickets o billetes de entrada.

- Las devoluciones que hubiesen de practicarse se realizarán a la misma tarjeta o misma cuenta por la que se abonaron las cantidades debidas por los circuitos bancarios establecidos.

- Los ingresos indebidos se estará a lo dispuesto en el Reglamento General de Tesorería y Ordenación de Pagos y a la normativa específica dictada por la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

- El Patronato de la Alhambra y Generalife, emitirá factura mensual a cada uno de los Agentes Autorizados, que hayan operado en el mes correspondiente, por el total de operaciones que figuren realizadas con su código de usuario.

Ningún Agente Autorizado podrá adquirir un número de entradas que supere el 5% de la cuota prevista para el turismo de grupos organizados especificado en el apartado 4.3.A) ni un número de entradas que supere el 3% del turismo particular que les corresponde según el apartado 4.3.B) en cómputo anual.



Los datos obtenidos con arreglo a este sistema de gestión podrán ser objeto de información pública y transparencia a los efectos de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, respetando, igualmente, la normas y disposiciones vigentes en materia de protección de datos. Asimismo, se limitará su uso a la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo establecido para este canal así como para garantizar la distribución de las entradas entre los canales de ventas establecidos para los grupos organizados y el turismo particular y, en su caso, para la depuración de las responsabilidades a las que hubiere lugar, sólo pudiéndose ceder los datos necesarios a las Administraciones Públicas que colaboren en materia de sanciones con el Patronato de la Alhambra y Generalife, así como a las autoridades u órganos competentes en materia de Hacienda Pública y de Seguridad Pública cuando las conductas y las circunstancias así lo requieran.

### **Normas para la compra de Entradas del Turismo Particular por Agentes Autorizados**

- Dentro del funcionamiento del canal de comercialización de Turismo Particular los agentes podrán disponer de un 10% del aforo total anual de entradas y se regulará de una única forma para todos los Agentes Autorizados acreditados.

- Se podrán demandar por todos los Agentes Autorizados bajo petición, indicando, en su caso, relación nominativa de las personas por las que se pide la reserva, que no podrá ser superior a 30 personas y que necesariamente llevarán la inclusión de servicios de información prestados por guías de turismo habilitados/as y debidamente acreditados/as, cuando su número supere a 10 personas.

- En ningún caso se podrán ceder las entradas adquiridas a personas distintas de las registradas en el sistema para la compra y se podrá requerir al Agente Autorizado declaración responsable del estricto cumplimiento de lo establecido.

- La compra de estas entradas se hará abonando el 100% del precio público, más la comisión de gestión que se haya establecido en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas, mediante tarjeta bancaria, en el momento de la reserva.

- A los 7 días previos al de la visita se deberán confirmar los nombres y número de documento identificativo de los visitantes.

- La cancelación de estas entradas se podrá realizar hasta 7 días previos al de la visita y siempre que no se haya realizado la impresión de las mismas. Transcurrido dicho plazo o una vez impreso el ticket o billete de entrada, no se realizará la anulación y devolución del precio de las mismas, salvo en los siguientes supuestos:

- Cuando no haya sido posible realizar la visita por causa imputable al Patronato de la Alhambra y Generalife.

- Cuando concurra alguna circunstancia grave e imprevisible y/o se aprecie causa de fuerza mayor, justificada documentalmente, en lo posible, que impida la visita.

En ningún caso procederá la devolución del importe de la comisión por gestión que se haya establecido en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas.



### **Normas para la compra de Entradas del Turismo Organizado para la Doble de Oro**

Este tipo de entradas serán reguladas de la siguiente forma:

- Estas entradas serán solicitadas bajo petición directa por cada una de los Agentes Autorizados, pero para que no haya acumulación de entradas en algunos Agentes Autorizados se procederá a contabilizar la demanda y se procederá a realizar la oferta conforme el número de entradas que estén disponibles para cada periodo.
- El plazo de las demandas se iniciará con una antelación de tres meses y a partir de ahí, se efectuará de forma continua con periodicidad semanal.
- El plazo para comunicar la oferta por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife es de 3 días por cada periodo. En la primera oferta, cuando se ponga en marcha este sistema, se establecerá un criterio de proporcionalidad. En las posteriores, se atenderá a indicadores objetivos de uso y utilización: Demandadas, ofertadas, renunciadas, anuladas, así como otros indicadores que se vieran de utilidad para apreciar objetivamente el comportamiento, por parte de los Agentes Autorizados, del uso de las entradas.
- En base a los principios de una buena regulación desde el punto de vista de la competencia así como por eficacia, transparencia y predictibilidad, estos indicadores serán comunicados a los Agentes Autorizados. No obstante, ninguno de los Agentes Autorizados podrá acumular más del 5% de entradas en el año natural.
- El Plazo de reserva es de 2 días desde la comunicación de la oferta y pago del 100% del precio público de la entrada establecido en la normativa correspondiente más la comisión por gestión que se establezca en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas en el momento de la reserva. Dicho pago se hará mediante tarjeta bancaria de crédito comunicada y asociada a la cuenta bancaria registrada para tal efecto.
- Transcurrido el plazo de 2 días sin que se haya hecho efectivo y registrado, en el sistema y cuenta de ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife, el pago del 100% del precio público de la entrada, establecido en la normativa correspondiente más la comisión por gestión que se establezca en el sistema de gestión de reserva y venta de entradas en el momento de la reserva, el sistema cancelará a los Agentes Autorizados las entradas ofertadas afectadas y las mismas se pondrán a disposición de otros Agentes Autorizados en este mismo segmento.
- Las cancelaciones en este segmento se tendrán en cuenta para las siguientes ofertas.
- En este segmento no existen las devoluciones.

### **Normas para la adquisición inicial de la acreditación de Agente Autorizado**

Para adquirir la acreditación inicial de Agente Autorizado se deberán acreditar los siguientes requisitos, cumplimentando el modelo establecido a tal efecto:

- a) Acreditación de la personalidad y la representación por cualquier medio válido en derecho:
  - Persona física: DNI, NIE, etc.
  - Persona jurídica: escritura de constitución de la sociedad y documento de identidad del representante.



b) Informe descriptivo: Nombre comercial, dirección, subgrupo. Indicar si es Agencia de Viajes Física o Virtual (las virtuales indicar el dominio Web) y los servicios que ofrezcan.

c) Acreditación de la constitución de fianza: Depósito en la administración con competencias en Hacienda Pública de aval bancario, póliza de caución o títulos de emisión pública, que tienen que cubrir la cuantía de:

- Minoristas 60.000 euros.
- Mayoristas 120.000 euros.
- Mayoristas/minoristas 180.000 euros.

d) Justificación de actividad, mediante la presentación de la declaración de IVA del último trimestre de cada año natural.

e) El medio preferente o el lugar a efectos de practicar las notificaciones que, en su caso, proceda efectuar. A tal efecto, en el modelo a cumplimentar figurará un apartado para que puedan indicar como preferente el medio electrónico, indicando un correo electrónico para tal efecto.

f) Acreditar una única cuenta bancaria, de la que debe ser único titular, y desde la que se realizarán todas las operaciones relacionadas con el pago y, en su caso, devolución de importes correspondientes a la adquisición de entradas, así como cualquier otro precio público previsto en la orden que rija los del Patronato de la Alhambra y Generalife. El cambio de cuenta exigirá la previa comunicación de la nueva cuenta al Patronato de la Alhambra y Generalife, debiendo quedar la anterior sin uso a los efectos de las actuaciones previstas en esta normativa y en sus instrucciones de desarrollo.

g) Acreditar las tarjetas bancarias que pueda utilizar la empresa en operaciones de reserva o compra de entradas, que en todo caso deberán corresponderse con la cuenta antes citada.

h) La declaración del compromiso de cumplir con todas las normas e instrucciones de desarrollo aprobadas para el buen funcionamiento del sistema integral de gestión de la reserva y venta de entradas establecidas en apartado 4.2. y la aceptación expresa de la publicidad de cuantas gestiones se realicen en dicho sistema.

El lugar para presentar el modelo establecido es el Patronato de la Alhambra y Generalife acompañado de los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos indicados en el apartado anterior.

### **Disposición final única. Entrada en vigor.**

La presente resolución estará en vigor el día 5 de octubre de 2016.

El Director del Patronato de la Alhambra y Generalife.  
Granada, 5 de octubre de 2016.