CONTRATO Nº 14/2019
PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS Y SERVICIOS CONEXOS PARA EL CONGRESO DE LA NACIÓN

Entre el **CONGRESO NACIONAL**, domiciliado en 14 de Mayo esq. Avda. República, Asunción, República del Paraguay, representada para este acto por el Presidente **SENADOR SILVIO A. OVELAR B.**, con Cédula de Identidad N° 1.054.280, denominada en adelante la **CONTRATANTE**, por una parte, y, por la otra, la firma **MAYARA TRAVEL SERVICE S.A.**, con RUC N° 80002459-1, domiciliada en Gral. Santos 486 c/ España, Asunción, República del Paraguay, representada para este acto por **MARIA CRISTINA DOLDAN DE BARATH**, con Cédula de Identidad N° 369.431, denominada en adelante el **CONTRATISTA/PROVEEDOR**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente "CONTRATO DE PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS Y SERVICIOS CONEXOS", el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.
PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS Y SERVICIOS CONEXOS

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.
Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

(a) Contrato;
(b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
(c) Las Instrucciones al Oferente (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas;
(d) Los Datos cargados en el SICP;
(e) La oferta del Proveedor;
(f) La resolución de adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO. (Art. 37, a de la Ley N° 2051).
El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente Contrato está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el ID N° 355.946.

mayara
TRAVEL SERVICE S.A.
Gral. Santos 486 c/ España
Tel.: 206 022/23 Fax: 206 539

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN (Art. 37, b de la Ley N° 2051)
El presente Contrato es el resultado del procedimiento de Licitación por Pública Nacional N° 03/2019, convocado por el Congreso Nacional. La adjudicación fue realizada según Resolución N° 982 del 29 de marzo del 2019.

5. VIGENCIA DEL CONTRATO
El plazo de vigencia de este Contrato será hasta el 30 de junio de 2020.
La validez de la presente contratación quedará sujeta a la aprobación definitiva de la partida presupuestaria correspondiente.

6. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS SERVICIOS (Art. 37 c de la Ley N° 2051)
El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de mínimo de **Gs. 373.500.000**.- (guaraníes trescientos setenta y tres millones quinientos mil) y un monto máximo de **Gs. 747.000.000.-** (guaraníes setecientos cuarenta y siete millones), incluidos los tributos y/o gravámenes que correspondieran, distribuidos de la siguiente manera:

Año	T.P.	Programa	Sub Programa	Proyecto	Objeto de Gasto	F.F.	O.F.	Dpto.	Monto
2019	1	01 - Congreso	0	0	230	10	1	99	148.000.000
2019	1	02- Biblioteca	0	0	230	10	1	99	350.000.000
2020	1	01- Congreso	0	0	230	10	1	99	74.000.000
2020	1	02- Biblioteca	0	0	230	10	1	99	175.000.000
									747.000.000

El Proveedor se compromete a proveer los Bienes a la Contratante y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.
La Contratante se compromete a pagar al Proveedor como contrapartida del suministro de los bienes y servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Especiales del Contrato (CEC).

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA (Art. 37 d de la Ley N° 2051).
Los pasajes aéreos serán entregados en la Unidad Operativa de Contratación del Congreso Nacional dentro de las 2 (dos) horas siguientes a la recepción de la nota de solicitud de emisión de pasaje. Los pasajes deberán ser entregados con embalaje adecuado para evitar cualquier deterioro, y acompañados de toda información necesaria para los pasajeros.

El Proveedor está obligado bajo los términos del Contrato a entregar los pasajes a la Unidad Operativa de Contratación del Congreso Nacional y todos los gastos relacionados estarán incluidos en el precio del Contrato.

8. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS (Art. 37 e de la Ley N° 2051).
El Programa de ejecución de los trabajos a realizarse de acuerdo al presente contrato es el especificado en el Programa de Suministros (Sección V), y en la Oferta Adjudicada, conforme con las Condiciones Generales y Especiales del Contrato).

9. MULTAS (Art. 37 i, Ley N° 2051).
Las multas por atraso serán aplicadas conforme con las Condiciones Especiales y Generales del Contrato.

nayara
TRAVEL SERVICE S.A.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS (Art. 37 j, Ley N° 2051).
De conformidad a lo establecido en la oferta presentada por el vendedor, y la Resolución de Adjudicación se reproduce el siguiente cuadro:

Ítem	Código de Catálogo	Cobertura Requerida	Porcentaje de Recargo sobre el precio total
1	*78111502-001*	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura a ciudades de Paraguay.	0%
2	*78111502-002*	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura a cualquier parte del mundo.	0%

A. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:
La agencia de viajes deberá indicar el cumplimiento, a través del Formulario N° 4 de la Sección VI, en cuanto a su capacidad en la provisión de pasajes aéreos; el oferente deberá cumplir y manifestarse expresamente sobre los siguientes requerimientos mínimos:

1) **Horas de Operación**: Se debe garantizar un servicio las 24 horas del día, todos los días del año. Se deberá asignar un ejecutivo de cuentas titular y un suplente, cada uno con experiencia mínima de 2 años, a fin de que atienda las necesidades de la Convocante.
2) **Servicio de emergencia 24/7 para el viajero**: Se debe garantizar un servicio de emergencia 24/7 en horas fuera de la oficina para poder contactar al ejecutivo de cuenta, el cual deberá contar en su domicilio con el sistema de reservaciones para que puedan cubrir y ayudar ante eventuales emergencias que la Convocante solicite.
3) **Rango de acción**: se deberá operar con todas y cada una de las líneas aéreas que prestan servicios aéreos. Este punto deberá ser claramente indicado en la oferta.
4) **Capacidad tecnológica**: se deberá operar con al menos un sistema automatizado de reservas (GDS), incluyendo pero sin limitarse a Sabre, Amadeus, Travel Port con Galileo.
5) **Tiempo de turno**: Se deberá disponer de un servicio de turno las 24 horas, posibilitando la efectiva solución para eventuales situaciones que sucedan previas a la prestación del servicio, por ejemplo emisión de pasajes aéreos en forma urgente.
6) **Servicios varios**: deberá asistir, sin costo alguno a la Convocante en materias relacionadas con requisitos migratorios de los diferentes países y requisitos para la obtención de vacunación de acuerdo con cada país.
7) **Declaración sobre tarifas**: en ningún momento se ofrecerá a la Convocante una tarifa por un pasaje aéreo cuyo monto sea superior al precio de la tarifa facturada por la línea aérea al oferente.
La contratante u otros organismos gubernamentales o municipales, según corresponda se reservan el derecho a realizar auditorías periódicas; en caso de que los mismos detecten variaciones injustificadas sobre lo facturado por la línea aérea, será causal de rescisión unilateral del contrato por causa imputable al proveedor.

B) PROGRAMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO – SOLICITUD DE PASAJES

1. Solicitud de pasajes	La Contratante se comunicará con el proveedor por los medios o mecanismos indicados en la CEC 34.1, remitiendo su solicitud de pasaje de acuerdo a la proforma indicada en el formulario N° 9 de la Sección

	VI.
2. Tiempo de respuestas	Una vez recibida la solicitud de cotización del pasaje, y **en el plazo máximo de 24 horas, en caso de emergencias el plazo máximo será de 3 (tres)horas** después de recibida la solicitud, el ejecutivo designado enviará la oferta de al menos 3 opciones de viajes (alternativas con distintas conexiones, horarios o aerolíneas), según lo remitido en la solicitud y de acuerdo a la proforma establecida en el formulario N° 10 de la Sección VI, salvo que no se den las condiciones para poder presentar estas opciones. Estas opciones deberán ser las más económicas que el proveedor encuentre disponible en esa fecha. Se deberá además indicar las condiciones a tomar como requisitos migratorios del proceso requeridos tales como visas, siempre y cuando la Administración presente la información completa.
3. Cambios de itinerarios	La Contratante podrá, sin costo alguno, solicitar el cambio de itinerarios conforme a necesidades institucionales, las veces que sea necesario y antes de la reserva en firme.
4. Autorización de boletos	La Contratante, procederá a confirmar el pedido, remitiendo la opción que más le favorezca, dentro del plazo establecido por la aerolínea para la vigencia de la reserva existente. Pasado este plazo, la agencia deberá re-cotizar el itinerario en las mismas condiciones establecidas en los puntos 1 y 2. La contratante designará el departamento asignado para emitir las solicitudes de pasajes. Las compras de pasajes serán efectivas a través de confirmación mediante correo electrónico institucional de la dependencia que administra el contrato. Si la convocante o el Estado cuenta con un convenio con aerolíneas comerciales que operan en el país, la agencia deberá emitir los pasajes con el código proporcionado en el marco del convenio, a los efectos de la aplicación del beneficio otorgado por la o las aerolíneas.
5. Cancelación de boletos ya emitidos	Los pedidos de cancelación de los pasajes aéreos no utilizados o de utilización parcial se realizarán según las reglas establecidas por las compañías aéreas. El adjudicatario deberá enviar a la contratante, el documento actualizado de la compañía aérea donde se establecen las reglas de la cancelación de pasajes aéreos según tipo de boleto (nivel de restricción). ➢ **<u>Anulación del Boleto en el mismo día de la emisión</u>**: una vez emitido el boleto y si el mismo

	fuese luego anulado, el mismo día hábil antes de las 17:30 hs. la agencia facturará a la convocante los gastos y penalidades si correspondieren, según lo establecido por las compañías aéreas. Esta cláusula no será aplicable si la compañía aérea con la cual fue emitido el boleto, no permita la anulación una vez emitido. ➢ **Cancelación del Boleto posterior al día de la emisión**: si la Convocante decidiese no usar el boleto, notificará por escrito o devolverá el boleto a la agencia de viajes, según corresponda, el primer día hábil, para que esta inicie los trámites de reembolso. La factura emitida por la agencia por ese boleto deberá ser abonada por la Contratante en el plazo estipulado. Una vez que la agencia reciba de la compañía aérea el reembolso de este boleto, si dicha condición hubiese estado contemplada en el boleto emitido, emitirá una Nota de Crédito descontándole las penalidades aplicables y gastos administrativos, si correspondieren. ➢ **Cambios en el boleto posteriores a su emisión**: cualquier modificación al boleto emitido deberá ser comunicado por escrito a la agencia de viajes; estos cambios implicarán penalidades y gastos según lo establecido por las compañías aéreas que la agencia facturará a la convocante.
6. Procesos de comunicación (correo electrónico)	Los ejecutivos asignados por el proveedor responderán cualquier comunicación recibida a través de los correos electrónicos individualizados en el contrato en un plazo de 1 hora, después de recibido.
7. Información de soporte al viajero	El proveedor enviará, vía correo electrónico, la información del viaje al pasajero, de modo a que pueda accederla de una manera gráfica y sencilla, los itinerarios pueden ser verificados tanto por los encargados del trámite, como por los mismos pasajeros dependiendo de la política que establezca la Administración. Se emitirán boletos electrónicos siempre y cuando sean aprobadas por la (s) línea (s) aérea (s) y la entidad requirente del servicio.
8. Envío de boletos	Los boletos se emitirán de forma electrónica, siempre que las reglas de la aerolínea así lo permitan. Los boletos emitidos, deberán ser entregados a la contratante, electrónicamente si fueron emitidos por esta vía o en el lugar que lo indique el contratante si la emisión fuere física.

C) SERVICIOS INCLUIDOS PORLAS AGENCIAS DE VIAJES (Sin costo para las convocantes)

mayara TRAVEL SERVICE S.A.

1. Reserva de pasajes.
2. Emisión de boletos en días no hábiles.
3. Información y actualización sobre datos de vuelos para pasajes ya emitidos.
4. Información sobre la documentación requerida para el viaje (visas, vacunas y otros) y su obtención, siempre y cuando los mismos puedan ser tramitados por el Agente de Viaje.
5. Asesoramiento para la recuperación de equipajes extraviado.
6. Asesoramiento sobre las mejores alternativas de itinerarios y tarifas.
7. Confidencialidad.
8. Horario de servicio al cliente y número de teléfono para los casos de emergencia.

11. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO (Art. 37 k, Ley N° 2051).

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 2.051/03 y en las Condiciones Generales del Contrato.

12. AUTORIZACIÓN PARA REQUERIR INFORMES A LAS AEROLINEAS.

Por el presente instrumento autorizo suficientemente a la CONTRATANTE y a la DNCP, a recabar de las compañías aéreas información referente al valor de los boletos emitidos por nuestra agencia en el marco de la ejecución del presente contrato, utilizando para ello la información por nosotros remitida con la solicitud de pago, cuando las mismas consideren pertinentes.

13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (Art. 37 l, Ley N° 2051)

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los contratos regulados por esta ley se dirimirá conforme con las reglas establecidas en la Ley N° 2051 y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, al día 16 del mes de abril y del año 2019. La validez de la presente suscripción está sujeta a la obtención de la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

SILVIO A. OVELAR B.
CONTRATANTE

MARIA CRISTINA DOLDAN DE B.
PROVEEDOR/CONTRATISTA

mayan
TRAVEL SERVICE S
Gral. Santos 486 c/ Espa
Tel.: 206 022/23 Fax: 206 53