CONTRATO ABIERTO Nº 4/2018
"PROVISION DE PASAJES AEREOS"

Entre la DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS, domiciliada en El Paraguayo Independiente c/ Colón de esta Capital, en adelante la **CONTRATANTE**, representada en este acto por el Director de Administración y Finanzas de la Dirección Nacional de Aduanas, **ECON. EDGAR ANTONIO PATIÑO PICO**, con Cédula de Identidad N° **1.023.809**, con domicilio en las calles El Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo, por una parte y por la otra, la firma **SERVI TRAVEL S.A.**, con RUC N° 80014897-5, domiciliado en Brasil 1050 e/ Rca. de Colombia y Tte. Fariña, representada en este acto por el Sr. **GUSTAVO ADOLFO DÍAZ CARDOZO**, con C.I. N° 759.682, en su carácter de Director Gerente de la citada firma, en adelante el **PROVEEDOR**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente Contrato de **"PROVISION DE PASAJES AEREOS"**, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.
El objeto del presente Contrato es el de establecer las condiciones generales para la provisión a favor del CONTRATANTE de Pasajes Aéreos, de conformidad a los requerimientos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones y la oferta presentada por el PROVEEDOR en el marco del Proceso Licitatorio realizado para el efecto por la Dirección Nacional de Aduanas.

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) La oferta del Proveedor;
(e) 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 diferencia entre los mismos, la prioridad de los mismos será 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).

3.1. El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente contrato está previsto en el Subgrupo 230, objeto del gasto específico "PASAJES Y VIÁTICOS", incluidos en el Presupuesto General de la Nación, hasta la suma de GUARANIES CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES (Gs. 450.000.000).

3.2. Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) con el Código Nº 343.689.

Servi Travel S.A. VIAJES Y TURISMO

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN (Art. 37, b de la Ley N° 2051)
El presente contrato es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Nacional N° 04/18, convocado por la Dirección Nacional de Aduanas. La adjudicación fue realizada por Resolución N° 297/2018 de fecha 28 de mayo de 2018.

5. VIGENCIA DEL CONTRATO
5.1. El plazo de vigencia de este Contrato será hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

5.2. La validez de la contratación del ejercicio 2019 y 2020 queda sujeta a la aprobación de la partida presupuestaria correspondiente, de conformidad al Artículo 14 de la Ley N° 2.051/03.

6. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS SERVICIOS (Art. 37 c de la Ley N° 2051)

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Monto Minimo	Monto Maximo
1	78111601-001	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura a cualquier parte del mundo	Unidad	EVENTO	1	302.500.000	605.000.000
2	78111601-001	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura al interior del Paraguay.	Unidad	EVENTO	1	10.000.000	20.000.000
TOTAL						312.500.000	625.000.000

Para los fines del presente contrato, se conviene en establecer que el valor del Contrato asciende a un monto mínimo de **GUARANÍES TRESCIENTOS DOCE MILLONES QUINIENTOS MIL (G. 312.500.000.-)** IVA Incluido, y hasta el monto máximo de **GUARANÍES SEISCIENTOS VEINTICINCO MILLONES (G. 625.000.000.-)** IVA Incluido, se deja expresa constancia que el valor total contractual es "nominal", y que el compromiso u obligación de pago por parte de la convocante será exclusivamente hasta la suma mínima por los servicios prestados. En consecuencia, el oferente adjudicatario no podrá obligar no reclamar a la convocante la ejecución total del monto nominal; para cuyo caso la convocante podrá solicitar la liquidación del contrato.

Servi Travel S.A.
VIAJES Y TURISMO

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA (Art. 37 d de la Ley N° 2051).
El PROVEEDOR, a partir de la firma del Contrato, se obliga expresamente, salvo motivo de fuerza mayor debidamente comprobada y aceptada por la CONTRATANTE, a Proveer Pasajes Aéreos requeridos a expreso requerimiento de la CONTRATANTE. A tal efecto, la CONTRATANTE se comunicará con el proveedor por los medios o mecanismos indicados en la CEC 32.1, remitiendo su solicitud de pasaje de acuerdo a la proforma indicada en el formulario N° 9 de la Sección VI.

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 III), y en la Oferta Adjudicada, 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.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS (Art. 37 j, Ley N° 2051).
Los bienes y/o servicios, así como los precios adjudicados al PROVEEDOR, cuyas condiciones y términos las partes se comprometen a respetar, son los siguientes:

Ítem	Código de Catálogo	Descripción del Servicio	PORCENTAJE DE RECARGO COTIZADO
1	78111601-001	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura a cualquier parte del mundo	**4%**
2	78111601-001	Pasajes aéreos con itinerario solicitado por el Administrador del Contrato, según necesidad de la Institución, con cobertura al interior del Paraguay.	**4%**

10.1 La provisión de los pasajes, se realizará de acuerdo a las necesidades de la Convocante, durante los Ejercicios Fiscales Años 2018, 2019 y 2020. Conjuntamente con la remisión de la factura se deberá acompañar la tarifa vigente al momento de emisión del TICKET.

10.2 Se deja expresa constancia que el valor total contractual es "nominal", y que el compromiso u obligación de pago por parte de la **Convocante** será exclusivamente hasta la suma mínima por los servicios prestados. En consecuencia, el oferente adjudicatario no podrá obligar ni reclamar a la **Convocante** la ejecución total del monto nominal; para cuyo caso la **Convocante** podrá solicitar la liquidación del Contrato.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

10.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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.

10.4 PROGRAMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

1. **Solicitud de pasajes**	La Contratante se comunicará con el proveedor por los medios o mecanismos indicados en la CEC 32.1, 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 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.

ServiTravel S.A.
VIAJES Y TURISMO

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

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 por medio de la orden de compra o servicios correspondiente, una vez notificada la empresa contratada, deberá emitir el pasaje en el plazo indicado en la orden de compra o servicio. 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). ➢ **Anulación del Boleto en el mismo día de la emisión**: 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

SenTravel S.A. VIAJES Y TURISMO

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

	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 hora/s, 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 la contratante si la emisión fuere física.

10.5 SERVICIOS INCLUIDOS POR LAS AGENCIAS DE VIAJES (Sin costo para las convocantes)

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 AEROLÍNEAS.

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.

Servitravel S.A. VIAJE Y TURISMO

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

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 prueba de conformidad se suscriben 3 (tres) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, a los 20 días del mes de junio de 2018.

ServiTravel S.A. VIAJES Y TURISMO

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

ECON. EDGAR A. PATIÑO PICO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas