

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea **Servicii de transport aerian de pasageri (bilete avia)**

I. Informații generale despre autoritatea contractantă:

Denumirea autorității contractante	Instituția Publică Oficiul Național al Turismului
IDNO	1023600050472
Adresa	mun. Chișinău, str. Nicolae Iorga21
Numărul de telefon/fax	+373 790 07 448
Adresa de e-mail ale autorității contractante	office@turism.gov.md
Adresa de internet ale autorității contractante	https://turism.gov.md
Persoana de contact, numărul de telefon/e-mail	Aliona Popescu, +373 69 48 65 67 aliona.popescu@turism.gov.md
Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul liber, direct, total și gratuit la documentația de atribuire	aliona.popescu@turism.gov.md
Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate	Instituție publică

II. Descrierea generală a serviciului propus pentru achiziționare

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificare a tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	<u>60400000-2</u>	Servicii de transport aerian de pasageri (bilete avia)	serviciu	1	Conform pct. III	160.000,00 lei
Valoarea estimativă totală						160.000,00 lei

III. Informații detaliate serviciul propus pentru achiziționare

1. Pe durată desfășurării contractului, operatorii economici vor răspunde cu operativitate și promptitudine la toate solicitările autorității contractante, asigurând beneficiarul cu servicii de calitate și eficiență financiară, prevăzută în Documentația de atribuire, conform cerințelor și necesităților autorității contractante.

2. În vederea soluționării situațiilor neprevăzute, ce pot apărea pe durata contractului (de exemplu:

la momentul prezentării opțiunilor de zbor, înainte de deplasare, în timpul deplasărilor sau imediat după aceasta, chestiuni ce țin de biletele de avion, deplasări la cursele regulate, cursele charter, zboruri low-cost, conexiuni terestre ori navale, sau orice alte situații a căror rezolvare nu suferă amânare), prestatorul va informa autoritatea contractantă imediat și va rezolva în timp util orice solicitare a autorității contractante, inclusiv în afara programului de lucru sau în zilele de odihnă.

3. Pe toată durata desfășurării contractului dintre Prestator și Beneficiar, Prestatorul va asigura și asista Beneficiarul în regim 24/24 ore, cu minim o persoană responsabilă de executarea contractului și va

transmite datele de contact – nume și prenume persoană/ persoane responsabilă(e), număr de telefon mobil, telefon fix, adresă de e-mail, pentru îndeplinirea tuturor cerințelor autorității contractante.

4. Biletele de avion vor fi emise prin intermediul sistemelor electronice de tip GDS (Global Distribution System - sistem computerizat de rezervări), cu excepția cazului când autoritatea contractantă va cere emiterea biletelor la clasele low-cost.

5. În cazul în care, pentru o anumită destinație, regulile companiei aeriene pretind înregistrarea obligatorie (*check-in*), operatorul economic își va asuma responsabilitatea de a transmite în timp util, informația cu referire la aceasta, inclusiv efectuarea *check-in-ului* și transmiterea acestuia autorității contractante.

6. Membrii unei delegații, angajații autorității contractante, efectuează deplasări prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie, raportate la natura și urgența deplasării, deplasându-se către destinație cu aceeași aeronavă, cu excepția situațiilor în care se solicită în mod expres contrariul în cuprinsul solicitării.

7. Serviciile de transport aerian oferite (rezervarea și emiterea biletelor de avion) se vor asigura prin intermediul companiilor aeriene care au curse regulate (cu sau fără escală), conform solicitării.

8. În cazul în care, din inițiativă proprie, autoritatea contractantă va modifica/anula biletele deja procurate, iar regulile companiilor aeriene stabilesc taxe suplimentare pentru aceasta, autoritatea contractantă va suporta costurile privind modificarea biletelor deja emise doar în baza condițiilor companiile aeriene, condiții ce sunt expediate împreună cu biletele și includ regulile și taxele ce urmează a fi achitate suplimentar de către Beneficiar pentru modificarea/anularea biletelor în cauză.

9. Dacă biletele au fost emise iar tot în aceeași zi, autoritatea contractantă solicită anularea lor, operatorul economic va anula biletele fără a percepe careva taxe suplimentare pentru anulare decât cele prevăzute de companiile aeriene. În cazuri contrare, biletele vor fi anulate, iar cheltuielile pentru biletele procurate vor fi rambursate în întregime.

10. În cazul în care deplasarea este anulată, autoritatea contractantă va înștiința operatorul economic într-un termen cât mai rezonabil despre anularea biletului. Pentru a servi în cel mai bun mod interesele autorității contractante, operatorul economic va lua toate măsurile posibile în vederea minimizării costurilor, inclusiv rambursarea taxelor pentru biletele nefolosite, în condițiile stabilite de către companiile aeriene (condiții care vor fi transmise autorității contractante o dată cu emiterea biletelor). În cazul neprezentării condițiilor tarifare ale biletului emis, autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a nu achita taxele percepute pentru modificarea itinerarului de zbor sau anularea biletului.

11. În cazul aplicării penalităților autorității contractante, urmare a solicitării acesteia de anulare a biletului, modificării itinerarului de zbor etc., nu este permisă aplicarea de către operatorul economic a

vreunei taxe proprii de modificare a biletelor emise, singurele astfel de taxe a căror plată este acceptată de autoritatea contractantă fiind cele percepute de compania aeriană de transport. Plata oricărei taxe de modificare se va efectua numai pe bază de documente justificative, prezentate de operatorul economic, prin care acesta va atesta faptul că, respectiva taxă de modificare a fost aplicată de către compania aeriană. Costurile suplimentare cauzate de neglijența operatorului economic vor fi suportate de către acesta.

12. Autoritatea contractantă va expedia către operatorul economic, numele și prenumele pasagerilor pentru rezervarea biletelor, iar, ulterior, operatorul economic va trimite în adresa autorității contractante (în termeni cât mai restrânși – max. 15 minute), rezervările biletelor nominale, care trebuie să conțină următoarea informație: data și ora când au fost efectuate rezervările în sistemul de rezervări, codul de rezervare, numărul de locuri disponibile în aeronava la prețul menționat pentru fiecare rezervare în parte, precum și termenul de procurare a biletelor la tariful dat, menționând totodată care va fi tariful econom pentru clasa următoare. Până la emiterea biletelor de avion, Operatorul economic va informa despre orice modificare de preț a rezervărilor precum și imposibilitatea de actualizare a acestora – conform regulilor companiilor aeriene.

13. La emiterea biletelor de avion, operatorul economic va prezenta autorității contractante, obligatoriu, contul și biletele emise în format PDF, *print screen* din sistemul internațional de rezervări precum și documentele prestatorilor de servicii aeriene ce conțin informații financiare detaliate (copie facturi din sistemul computerizat de rezervări) despre fiecare bilet de avion/pasager, cu indicarea obligatorie a prețului/costului de procurarea a acestuia de la companiile aeriene și separat a taxei de serviciu. În scopul transparenței și minimizării cheltuielilor operaționale, operatorul economic va asigura posibilitatea contractării biletelor de avion direct de la companiile aeriene, cu excluderea unor companii intermediare de voiaj. Autoritatea contractantă va proceda la verificarea documentelor prezentate, și ulterior verificării, va achita contravaloarea serviciilor prestate. În cazul depistării informațiilor false/ denaturate despre tarifele biletelor propuse de către operatorul economic, autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a sesiza organele abilitate întru verificarea și contractarea pretinselor acțiuni ilegale.

14. În situațiile când se produc întârzieri sau modificări ale orarului de zbor ori anulari de curse ale companiilor aeriene pentru care s-a emis biletul, operatorul economic va înștiința despre aceasta imediat autoritatea contractantă.

15. Dacă au avut loc pierderi de bagaje ori deteriorări ale acestora, obligații care cad direct în sarcina companiei aeriene, operatorul economic, în calitate de reprezentant al autorității contractante, se va adresa direct companiei transportatoare pentru despăgubiri, în conformitate cu reglementările internaționale.

16. Operatorul economic va soluționa toate situațiile deosebite, excepționale, survenite pe parcursul călătoriei, situații generate de cauze dependente sau independente de voința autorității contractante, dar care trebuie soluționate în regim de urgență (de exemplu, modificarea în ultimul moment a rutei de deplasare, sau a unei escale obligatorii de pe parcursul deplasării, ori pierderea zborului în speță a celui deal doilea zbor, care poate fi cauzată de întârzierea primului zbor) etc.

17. Pentru fiecare bilet emis, operatorul economic va prezenta prețul în lei la cursul băncii comerciale cu care are încheiat contract de deservire. Este interzisă aplicarea oricărei taxe suplimentare sau comision la cursul valutar din ziua respectivă emiterii biletelor.

18. În cazul în care autoritatea contractantă va solicita de la operatorul economic prețul pentru biletele emise în valuta internațională, prețul biletelor va fi calculat în ziua emiterii acestora la cursul Băncii Naționale.

19. Pentru serviciile prestate, operatorul economic va percepe o taxă de serviciu (TS) per bilet (tur-retur), care va fi fixă pe toată durata derulării contractului.

20. Operatorul economic vor oferta în SIA RSAP taxa de serviciu pe care o vor percepe pentru prestarea serviciilor de transport aerian.

Președintele grupului de lucru

Valentin CEBAN
