

Caiet de sarcini

servicii de transport aerian în baza biletelor avia

1. Pe durată desfășurării contractului, Operatorii economici (prestator) vor răspunde cu operativitate și promptitudine la toate solicitările Autorității contractante (beneficiar), 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 se vor emite de regulă, prin intermediul sistemului I.A.T.A. (International Air Transport Association), cu ajutorul sistemelor electronice de tip GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervări).

5. Serviciile de transport aerian oferite (rezervarea și emiterea de bilete de avion) se vor asigura prin intermediul companiilor aeriene care au curse regulate (cu sau fără escală), iar emiterea biletelor se va realiza de regulă, în sistemul I.A.T.A., totodată, prestatorul va prezenta și ofertele pentru zboruri low-cost.

6. 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-lui și transmiterea acestuia Autorității contractante.

7. Membrii unei delegații, angajații Autorității contractante efectuează deplasări prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie, raportate la natura și urgența deplasării.

8. La solicitarea opțiunilor de zbor de către Autoritatea contractantă, Operatorul economic va prezenta toate opțiunile de zbor posibile, inclusiv prețul pentru bilete rambursabile, nerambursabile sau rambursabile cu penalitate. Decizia de procurare a biletelor rambursabile, nerambursabile sau rambursabile cu penalitate aparține Autorității contractante.

9. 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 companiilor 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.

10. 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.

11. 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 odată 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.

12. 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 taxelor 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.

13. Autoritatea contractantă va expedia către Operatorul economic, numele și prenumele pasagerilor pentru rezervarea biletelor, iar ulterior, Operatorul economic va remite în adresa Autorității contractante (în termeni cât mai restrânși – max. 15 minute) rezervările biletelor nominale, care să conțină obligatoriu 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.

14. La emiterea biletelor de avion, Operatorul economic va prezenta Autorității contractante, obligatoriu, contul și biletele emise în format PDF, print-screen-ul 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 procurare 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.

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

16. 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.

17. Operatorul economic v-a 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 de-al doilea zbor, care poate fi cauzată de întârzierea primului zbor), etc.

18. 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.

19. În cazul în care Autoritatea contractantă va solicita de la Operatorul economic prețul pentru biletele emise în valuta internațională, prețul biletelor va fi calculat la cursul Băncii Naționale.

20. Pentru serviciile prestate, Operatorul economic va percepe o taxă de serviciu per bilet (tur/retur), care va fi fixă pe toată durata derulării contractului.

21. Operatorul economic va oferta în SIA RSAP taxa de serviciu pe care o vor percepe pentru prestarea serviciilor.