

Caiet de sarcini pentru procurarea biletelor de avion pe anul 2021

1. Operatorii economici vor asigura, cu operativitate și eficiență din punct de vedere financiar, servicii de bună calitate, conform documentației de atribuire și conform nevoilor autorității contractante, așa cum acestea sunt menționate în solicitarea de prezentare a itinerariilor.
2. Biletele de avion se emit prin intermediul sistemelor electronice de tip GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervări, etc), cu excepția cazului unde Autoritatea contractanta va cere emiterea biletelor la clasele low-cost.
3. In cazul in care, pentru o anumita destinație, regurile companiei aeriene pretind înregistrarea pe internet (ceckin), Operatorul economic își va asuma responsabilitatea de a transmite în timp util, informația cu referire la aceasta, inclusiv efectuarea ceckin-ului si transmiterea acestuia Autorității contractante.
4. Demnitarii/salariații/delegații autorității contractante efectuează deplasări prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie, raportate la natura și urgența deplasării.
5. Membrii unei delegații se deplasează către destinație cu aceeași aeronavă, cu excepția situațiilor în care se solicită în mod expres contrariul în cuprinsul solicitării.
6. 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), astfel cum este în solicitare.
7. In cazul în care, din inițiativă proprie, Autoritatea contractantă va modifica/anula biletele deja procurate iar regurile companiilor aeriene stabilesc taxe suplimentare pentru aceasta, Autoritatea contractantă v-a suporta costurile privind anularea sau modificarea biletelor deja emise (in baza condițiilor companiile aeriene).
8. În cazul în care deplasarea este anulată, autoritatea contractantă va înștiința Operatorul economic în legătură cu anularea biletului, într-un termen cât mai rezonabil. 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).

9. 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 face 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 Operatorul economic vor fi suportate de către acesta din urmă.
10. La momentul solicitării opțiunilor de zbor, Operatorul economic va prezenta Autorității contractante prețul pentru fiecare opțiune în parte precum și numărul de locuri disponibile.
11. Autoritatea contractantă va trimite către operatorul economic, numele și prenumele pasagerilor pentru rezervarea biletului, iar ulterior, Operatorul economic la rândul său, va trimite în adresa Autorității contractante o confirmare despre rezervările biletelor, care, să conțină obligatoriu data și ora când au fost efectuate rezervările în sistemul de rezervări precum și termenul de valabilitate a rezervărilor.
12. *Operatorii economici vor prezenta Autorității contractante, **obligatoriu** documentele prestatorilor de servicii aeriene care 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 și separat a taxei de serviciu. În scopul transparenței și minimizării cheltuielilor operaționale, operatorii economici vor 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.

13. În situații când se produc întârzieri sau modificări ale orarului de zbor, ori anulari de curse ale companiilor aeriene pentru care s-a emis biletul, Agentul economic, v-a înștiința despre aceasta imediat Autoritatea contractantă.
14. Dacă au avut loc pierderi de bagaje ori deteriorări ale acestora, obligații care cad direct în sarcina companiei aeriene, Agentul economic, în calitate de reprezentant al Autorității contractante, se va adresa direct companiei transportatoare pentru despăgubiri, în conformitate cu reglementările internaționale.
15. În vederea soluționării situațiilor neprevăzute ce pot apărea oricând- 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) situații a căror rezolvare nu suportă amânare, Agentul economic va informa Autoritatea contractantă imediat și rezolva în timp util orice solicitare a Autorității contractante, inclusiv în afara programului de lucru sau în zilele de odihnă. *(In acest caz, Agentul economic v-a preciza datele de contact – nume și prenume persoană/persoane responsabilă(e), telefon, fax, adresă de e-mail la care toate aceste situații de urgență vor putea fi sesizate/anunțate)*
16. În ceea ce privește 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), aceste situații vor fi soluționate de către Autoritatea contractantă împreună cu Agentul economic care a emis biletele aferente deplasării respective.
17. Pentru fiecare opțiune de zbor prezentată Autorității contractante, Operatorul economic v-a prezenta prețul în lei. În cazul în care Autoritatea contractanta va

solicita de la operatorul economic prețul pentru biletele emise în valută internațională, prețul biletelor vor fi calculate la cursul Băncii Naționale la data emiterii.

18. Pentru serviciile prestate Operatorul economic va percepe o taxă de serviciu per bilet, care va fi fixă pe durata derulării contractului.

19. Operatorii economici vor oferi în SIA RSAP taxa de serviciu pe care o vor percepe pentru prestarea serviciilor.