CONTRATO Nº 08/2018

Entre la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, domiciliada en 25 DE Mayo Nº 171 esq. Yegros, Asunción, República del Paraguay, representada para este acto por el Abg. Ángel W. Pintos Balbuena, con Cédula de Identidad N° 534.187, nombrado Director General de la DINACOPA por Decreto Nº 194/2013, de fecha 04 de setiembre de 2013, denominada en adelante el COMPRADOR, por una parte, y, por la otra, la firma MAYARA TRAVEL SERVICE S.A., domiciliada en Gral. Santos 486 casi España, Asunción, República del Paraguay, representada para este acto por la Sra. Brunhilda María Cristina Doldán, con Cédula de Identidad N° 369.431, denominada en adelante el VENDEDOR, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente "CONTRATO DE COMPRAVENTA DE PASAJES AEREOS", el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

El presente Contrato tiene como objeto formalizar la aceptación de los derechos y las obligaciones de la DINACOPA y de la empresa MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. en lo referente a la Adquisición de Pasajes Aéreos, conforme a los documentos integrantes del Contrato.

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 y modificaciones;
c) Las Instrucciones a los Oferentes (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas;
d) Los datos cargados en el SICP (reporte);
e) La oferta del proveedor;
f) La Resolución de Adjudicación del Contrato emitida por la convocante 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).

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 Nº 346107

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN (Art. 37, b de la Ley N° 2051)

El presente contrato es el resultado del procedimiento de CD N° 01/2018, convocado por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay, DINACOPA. La adjudicación fue realizada por Resolución N° 417/2018/DINACOPA/DG/SG/UOC

5. VIGENCIA DEL CONTRATO

5.1. El plazo de vigencia de este Contrato será hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

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

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

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY DINACOPA DIRECTOR GENERAL

Abg. Angel W. Pintos Balbuena
Director General
DINACOPA

Ítem	Código de Catálogo	Cobertura Requerida	Porcentaje Cotizado
1	78111502-002	Pasajes aéreos con itinerario solicitado según necesidad de la Institución, con cobertura a cualquier parte del mundo.	4% de recargo

El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de guaraníes cincuenta millones (₲ 50.000.000) IVA incluido y el monto máximo es de guaraníes cien millones (₲ 100.000.000) IVA incluido.
El Banco y Número de cuenta, del Contratista/Proveedor, en el que se realizará el pago, vía acreditación en cuenta Bancaria es _____

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA (Art. 37 d de la Ley N° 2051).

Los bienes y servicios deben ser entregados en la siguiente dirección; 25 de Mayo Nº 171 esquina Yegros, segundo Piso – Dirección de Administración y Finanzas.

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, 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.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS (Art. 37 j, Ley N° 2051).

La empresa MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. deberá cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

1) **Horas de Operación**: Servicio las 24 horas del día, todos los días del año. Se asignará 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 DINACOPA.
2) **Servicio de emergencia 24/7 para el viajero**: Se debe brindar 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 DINACOPA solicite.
3) **Rango de acción**: se deberá operar con todas y cada una de las líneas aéreas que prestan servicios aéreos.
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.
6) **Declaración sobre tarifas**: en ningún momento se ofrecerá a la DINACOPA una tarifa por un pasaje aéreo cuyo monto sea superior al precio de la tarifa facturada por la línea aérea a la vendedora. La DINACOPA se reserva el derecho a realizar auditorías periódicas; en caso de que la misma detecte variaciones injustificadas sobre lo facturado por la línea aérea, será causal de rescisión unilateral del contrato por causa imputable al proveedor.

MAYARA TRAVEL SERVICE S.A.
Gral. S. Santos 456 c/ España
Tel.: 206 022/23 Fax: 206 539

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY DINACOPA
DIRECTOR GENERAL

Abog. Angel W. Pintos Balbuena
Director General
DINACOPA

PROGRAMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO – SOLICITUD DE PASAJE

1. **Solicitud de pasajes:** La DINACOPA se comunicará con MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. por correo electrónico del administrador del Contrato, cuya dirección es: jfernandez@correoparaguayo.gov.py, conforme a lo indicado en el numeral 16 del Anexo B de la Carta de Invitación del llamado, remitiendo su solicitud de pasaje de acuerdo a la proforma indicada en el formulario N° 9 del Anexo D – Formularios.

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 del Anexo D – Formularios d la Carta de Invitación del llamado, salvo que no se den las condiciones para poder presentar estas opciones. Estas opciones deberán ser las más económicas que MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. 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 DINACOPA 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 DINACOPA, 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, MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. deberá re-cotizar el itinerario en las mismas condiciones establecidas en los puntos 1 y 2. Las solicitudes de pasajes serán emitidas única y exclusivamente por el administrador del Contrato, a través del correo electrónico jfernandez@correoparaguayo.gov.py. Las compras de pasajes serán efectivas por medio de la orden de compra o servicios correspondiente, una vez notificada la empresa MAYARA TRAVEL SERVICE S.A., deberá emitir el pasaje en el plazo indicado en la orden de compra o servicio.

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. MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. 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).

a) 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 horas. La agencia facturará a la DINACOPA 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.

b) Cancelación del Boleto posterior al día de la emisión: si la DINACOPA 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 DINACOPA en el plazo estipulado. Una vez que MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. 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.

c) Cambios en el boleto posteriores a su emisión: cualquier modificación al boleto emitido deberá ser comunicado por escrito a MAYARA TRAVEL SERVICE S.A.; estos cambios implicarán penalidades y gastos según lo establecido por las compañías aéreas que la agencia facturará a la DINACOPA.

6. **Procesos de comunicación (correo electrónico):** Los ejecutivos asignados por MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. responderán cualquier comunicación recibida a través

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

DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS DEL PARAGUAY DINACOPA DIRECTOR GENERAL Asunción

José Angel W. Pintos Balbuena
Director General
DINACOPA

del correo electrónico individualizado en el contrato, en un plazo máximo de 24 horas, después de recibido.

7. **Información de soporte al viajero:** MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. 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 DINACOPA.

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 DINACOPA, electrónicamente si fueron emitidos por esta vía al correo electrónico del administrador del contrato; o en la Dirección de Administración y Finanzas de la DINACOPA (25 de Mayo esq. Yegros, segundo piso) si la emisión fuere física.

SERVICIOS INCLUIDOS POR MAYARA TRAVEL SERVICE S.A. (Sin costo)

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 DINACOPA 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

Se acuerda el arbitraje. Para el caso que las Partes no resuelvan las controversias mediante negociación directa o avenimiento, éstas se obligan a someter sus diferencias a arbitraje conforme a las disposiciones de la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y de la Ley N° 2.051/03 de Contrataciones Públicas, siempre que la materia sea arbitrable. A tales efectos, las Partes someterán el arbitraje ante un tribunal arbitral conformado por tres árbitros designados de la lista del Cuerpo Arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo vinculante para las Partes. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las Partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato.

TRAVEL S... S.A.
Gral. Santos 4... Esparza
Tel.: 206 022/23 Fax: 206 539

DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
DINACOPA
REPÚBLICA DEL PARAGUAY
DIRECTOR GENERAL
Avuncio Miguel W. Pintos Balbuena
Director General
DINACOPA

Para la ejecución del laudo arbitral o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las Partes establecen la competencia de los tribunales de la ciudad de Asunción, República del Paraguay.

En prueba de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, a los 04 días del mes de mayo de 2018.

Sra. BRUNHILDA MARIA DOLDAN
MAYARA TRAVEL SERVICE S.A.
Directora Gerente

Abg. ÁNGEL PINTOS BALBUENA
DINACOPA
Director General

MAYARA
TRAVEL SERVICE S.A.
Gral. Santos 465 c/ Estrella
Tel.: 206 022/23 Fax: 206 539