PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA

1.- Zioen azalpena

SPRI-ENPRESEN GARAPENERAKO EUSKAL AGENTZIAREN (aurrerantzean "**SPRI**") xedea da euskal enpresen lehiakortasuna sustatzea eta hobetzen laguntzea, horren bidez Euskadin aberastasuna sortzen eta herritarren ongizatea hobetzen lagunduz giza garapen jasangarriaren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ekonomikoa Sustatzeko Politikaren alorrean. Horretarako lan-bidaiak egin behar ditu sarri nazio barruan eta nazioartean.

Bidaia horiek aurrez planifikatu behar izaten dira, baina askotan, beste edozein erakundetan bezala, hasierako planifikazioa aldatu egiten da urtean zehar agertzen diren beharren eta aukeren arabera.

Hori dela eta, ezinezkoa da kontratatzeko konpromisoetan kopuru finko bat ezartzea, izan ere, urtean zehar egingo den bidaia-kopurua eguneroko kudeaketan hartutako erabakien ondoriozkoa izango da, lehen esan bezala.

2.- Eskakizunak

Kontratazio hau bidaia-agentziei zuzenduta dago, behar bezala egiaztatuta badaude eta kaudimen ekonomiko eta teknikoa justifikatzen badute.

Hori dela eta, bereziki baloratuko da:

- Nazio- eta nazioarte-mailako elkarrizketarako gaitasuna, dela norbere bitartekoekin edo ostalaritzako taldeekin, bidaia-agentzia handizkariekin eta beste agentziekin duen harreman pribilegiatuagatik, atzerrian gorabeherak egonez gero estaldurarik eta irtenbiderik hoberenak izan ahal izateko.
- Bidaiako estaldura eta laguntza eguneko 24 orduetan, egokien iritzitako bitartekoen bidez.
- Enpresentzako berariazko sail bat izatea, zerbitzu honetarako eskatutako bitartekoekin.

3.- Eskaini beharreko zerbitzuak

a. <u>Garraio-tituluak</u>

Enpresa adjudikaziodunak tramitatutako ditu SPRIk eskatutako txartel guztiak nazioko nahiz nazioarteko bidaietan, edozein garraiobidetan eta honako arau hauen arabera:

(i) Agentzia adjudikaziodunak posta elektronikoz eta SPRIk informazioa eskatzen duenetik ahalik eta lasterren (gehienez 24 orduan), gutxienez bi (2) bidaia-aukera- edo -plan aurkeztuko ditu, eta bietako bat merkeena izango da beti.

Bidaia-aukera edo -plan horiek SPRIk eskatutako jarraibideen eta ezaugarrien araberakoak izango dira, eta honako informazio hau izango dute nahitaez:

- Bidaiaren datak eta ordutegiak.

- Ibilbiderik egokienak.
- Aireko lineak edo garraio-konpainiak.
- Plazak eskura dauden.
- Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (itzulgarria, business edo turista, ordua/eguna aldatzeko malgutasuna, bertan behera uzteko baldintzak…).
- Prezio ofiziala, tasak barne.
- Azken prezioaren xehakapena.
- SPRIk ordaindu beharreko azken prezioa (zergak eta tasak barne).

SPRIk premiazkoa dela uste duenetan eta, salbuespenetan, kontratistari eskatu ahal izango dio zerbitzuak 24 ordu baino gutxiagoan eskaintzeko.

(ii) SPRIk azken eskaintza gisa igorritako aukerak kontuan hartuko ditu, eta eskaintza horietan ez da aldaketa ekonomikorik eta baldintzen aldaketarik egiteko aukerarik izango, SPRIren geroagoko erabakien ondorioz ez bada, eta hala jakinaraziko zaio adjudikaziodunari.

Ondorioz, SPRIk aukeretako bat onartu eta agentzia adjudikaziodunari erabakiaren berri eman ondoren honek erreserba egin eta txartelak igor ditzan, ez da inolako diferentzialik ordaindu beharko azkenean txartelaren prezioa SPRIk onartutakoa baino garestiagoa bada.

(iii) Turista edo business klasean deskontuak lortzeko, interneteko tarifetara sarbidea izateko edo beste hobekuntza batzuetarako aire-konpainiekin sinatutako hitzarmenak edo akordioak aurkez ditzake enpresa adjudikaziodunak.

b. <u>Ostatatzea</u>

Agentzia adjudikaziodunak izapidetuko eta baieztatuko ditu SPRIk eskatutako ostalaritzako plazen erreserbak; nazio-mailako edo nazioarteko erreserbak izan daitezke eta SPRIk adierazitako kategorietan egingo dira, honako arau hauen arabera:

(i) Agentzia adjudikaziodunak posta elektronikoz, faxez edo konstantzia uzten duen beste edozein bitartekoz eta gehienez ere SPRIk informazioa eskatzen duenetik 24 orduko epean gutxienez lau (4) aukera edo ostatu aurkeztuko ditu, SPRIk eskatutako jarraibide eta ezaugarrietara egokituak.

Aukerek honako informazio hau izan behar dute, nahitaez:

- Hotelaren izena
- Hotelaren helbidea / kokapena
- Izarrak / Kategoria
- Plazak eskura dauden
- Erreserbaren baldintzak (logela mota, OG/ME/MO, check in eta check out ordutegiak…)
- Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (itzulgarria, ordua/eguna aldatzeko malgutasuna edo egun kopurua gehitzekoa…)
- Prezio ofiziala, tasak eta zergak barne
- Azken prezioaren xehakapena

- SPRIk ordaindu beharreko azken salneurria (tasak eta zergak barne)

SPRIk premiazkoa dela uste duenetan eta, salbuespenetan, kontratistari eskatu ahal izango dio zerbitzuak 24 ordu baino gutxiagoan eskaintzeko.

(ii) SPRIk azken eskaintza gisa igorritako aukerak kontuan hartuko ditu, eta eskaintza horietan ez da aldaketa ekonomikorik eta baldintzen aldaketarik egiteko aukerarik izango, SPRIren geroagoko erabakien ondorioz ez bada, eta hala jakinaraziko zaio adjudikaziodunari.

Ondorioz, SPRIk aukeretako bat onartu eta agentzia adjudikaziodunari erabakiaren berri eman ondoren honek erreserba egin dezan, ez da inolako diferentzialik ordaindu beharko azkenean ostatuaren prezioa SPRIk onartutako baino garestiagoa bada.

Adjudikaziodunaren funtsezko kontratuzko betebeharra da ahalik eta tarifarik hoberenak lortzea nahiz garraio-tituluetan nahiz ostatuetan, eskainitako baldintza ekonomikoen arabera.

Baldintza berdinetan abantaila handiagoekiko tarifa bat lortzen badu SPRIk, ez du adjudikaziodunaren zerbitzua kontratatu beharrik izango.

SPRIk egoera hori adjudikaziodunari jakinarazi ahalko dio, eta adjudikaziodunak SPRIren jakinarazpenaren ondorengo 3 ordutan honako hauek egin beharko ditu:

a) SPRIk lortutako tarifa berdina edo hobea eskaintzea SPRIri, ala

b) Erantzukizunpeko adierazpena egitea idatziz jasoa gelditzeko SPRIren tarifa ezin dela berdindu edo hobetu eta, bidezkoa bada, ezinezkoa izateko zioak.

SPRIk, adjudikaziodunaren justifikazioa baloratu ondoren eta SPKLren 192.1 artikuluaren babesean, zehapena jarri ahal izango dio, eta zenbatekoa zehazteko kontratistak eskainitako prezioari SPRIk lortutako prezioa kenduko dio, zehapen guztiak, gehienez, 20.000 eurora iritsi arte.

c. <u>Beste zerbitzu batzuk</u>

Era berean, agentziak honako zerbitzu gehigarri hauek eman beharko ditu doan:

- Eskatuz gero, bisak, sarrerak, txartelak edo sor daitezkeen bestelako beharrak kudeatzea.
- Bidaiaren xede diren tokietako egoera, ezaugarri, ohitura, eta abarri buruzko informazioa ematea eta aholkatzea.
- Autoen alokairuak kudeatzea.
- Prezioari, kokapenari eta kalitateari dagokienez, aukera onenen gainean aholkatzea.
- Sustapen, eskaintza edo aukeren berri ematea aldiro, SPRIri bidaiak merkeago programatzen laguntzeko.
- SPRIren esku euskarri informatiko bat jartzea (web bidetik) bidaia kontsultatu eta, bidezkoa bada, kontratatzeko.

- Agentziaren iritziz zerbitzua ekonomia- eta kalitate-baldintzarik onenetan emateko komenigarriak diren gainerako prestazioak.

4.- Zerbitzuak kudeatzea

4.1 Bidaia-agentziaren zerbitzua enpresa adjudikaziodunaren bulegoetan emango da 09:00etatik 19:00etara.

Ordutegi horretatik kanpo, bidaia-agentziak urteko 365 egunetan eguneko 24 orduko larrialdi-zerbitzua izango du, agentzia adjudikaziodunari SPRIk eskatu dizkion zerbitzuak aldatzeko edo bertan behera uzteko eta bidaia-aginduetan sortzen diren gorabeherak ebazteko. Horregatik, agentziak, garraio- eta ostatu-tituluekin batera, telefono-zenbaki bat emango du larrialdiko kasuetan deitzeko.

4.2 Enpresa adjudikaziodunak zerbitzuak emateko ohiko ordutegia zabaldu ahal izango du.

4.3 Bidaia egiteko txartelak eta/edo beste edozein agiri zerbitzuaren eskatzailearen izenean (SPRIko langilea) entregatuko dira ahalik eta lasterren eta enpresa adjudikaziodunaren kargura.

Nolanahi ere, zerbitzua emateko ohiko ordutegian, kontratatutako zerbitzua erreserbatu eta baiesten denetik ordubete igarotakoan, txartelak, hoteleko bonuak edo eskatutako zerbitzuen bestelako frogagiriak SPRIk eskatutako helbidera bidaliko dira SPRIk berak eskatutako epearen barruan.

4.4 Enpresa adjudikaziodunak neurriak hartuko ditu SPRIk hasieran eskatu dituen prestazioekiko edozein aldaketa edo deuseztatze SPRIren interesen alde ebazteko. Deuseztatzeak edo aldaketak direla eta, gastu gehigarriak agentzia adjudikaziodunaren arduragabekeriaren ondoriozkoak badira, bere kargura izango dira.

4.5 Prestazioaren kudeaketa, kasu guztietan eta bereziki ekonomiaren ikuspegitik, SPRIrentzat aukera eta hautabide abantailatsuenak proposatzearen printzipioan oinarrituko dira. Gainera, agentziak SPRIri jakinarazi beharko dizkio erreserba egiten duenean proposatutako zerbitzuak aldatzean edo deuseztatzean izango diren gastuak edo kostuak.

5.- Fakturazioa

5.1 Enpresa adjudikaziodunak ezinbestez faktura egin beharko du SPRI-ENPRESEN GARAPENERAKO EUSKAL AGENTZIAren izenean. Hona hemen fakturatzeko aldizkakotasuna eta modua:

- Kontratatutako pertsona eta zerbitzu bakoitzeko faktura bana, zerbitzuen zerrendarekin, zenbatekoarekin eta ordaintzeko sistemaren identifikazioarekin.

5.2 Enpresa adjudikaziodunak nahitaez helarazi beharko ditu fakturazioaren datuak, SPRIk hala eskatzen badio, SPRIk fakturazioa jarraitzearen gainean egin behar duen kontrolerako. Xehetasun hauek emango dira:

- Eragiketen zenbateko osoa.
- Produktu bakoitzeko zenbatekoa (garraioa, ostatua eta bestelakoak).
- Produktu eta kostu-zentro bakoitzeko eragiketen kopuru guztia.
- Aireko, treneko, autobuseko… txartelak egitean izandako karguak.

5.3 Nolanahi ere, enpresa adjudikaziodunaren zerbitzu-ematearekin lotutako edozein gairi buruzko informazioa eskatu ahalko du SPRIk, egokitzat jotzen duenean, eta enpresa adjudikaziodunak ezinbestez eskuratuko dio.

5.4. Azkenik, enpresa adjudikaziodunak, ekitaldi bakoitza edo, hala badagokio, kontratua amaitzen denean, ordainketa-faktura bat egin beharko du, eta SPRIri sartuko dio zenbatekoa; zenbateko hori eskaintzan eskainitako Rappelari dagokiona izango da, ekitaldi bakoitzean SPRIri emandako zerbitzuen eta produktuen arabera.

6.- Aseguruak

Enpresa adjudikaziodunak SPRIrentzat kontratatutako bidaiek honako gutxieneko estaldura izango dute bidaiariarentzat:

- Istripu-asegurua: 1.250.000 €, heriotzagatik edo ezintasun iraunkorragatik.
- Atzerrian mediku- eta ospitale-laguntzarako asegurua: 12.000 €.
- Gastu medikoak, kirurgikoak, farmazeutikoak eta ospitaleratzeari dagozkionak: 500.000 €
- Munduko edozein tokitatik bidaiaria aberriratzea edo zaurituen ala gaixoen osasun-tokialdaketa: Mugagabea.
- Ekipajearen asegurua: 2.250 €

Enpresa adjudikaziodunak osasun-zerbitzuen konpainia batekin aseguru-poliza bat sinatuko du bidaia erreserbatzean adierazten den epealdirako, bidaiari bakoitzak atzerrian osasun-estaldura izan dezan.