

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	PERUPETRO S.A.
Nomenclatura :	CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20505238703	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	TRAVEX S.A.	Hora de envío :	19:10:40

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Muchas veces dependemos de una respuesta de las líneas aéreas, hoteles u otro proveedor, esto significa que no necesariamente se responderá en los tiempos señalados en "Procedimientos para emisión de pasajes aéreos". ¿Consideran ustedes un cambio posterior a esto y durante un proceso de implementación?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: 3.1.2 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es necesario aclarar que, el Procedimiento para emisión de pasajes aéreos, solo aplica para dicho propósito (remisión de itinerarios, tarifas, regulaciones tarifarias, entre otros); por lo que conforme a lo establecido en los Términos de Referencia de las Bases, la Agencia de Viajes cuenta con un tiempo no mayor de sesenta (60) minutos, tiempo de respuesta que deberá ser cumplido durante la vigencia del servicio, el cual no esta sujeto a cambio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20505238703	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	TRAVEX S.A.	Hora de envío :	19:10:40

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

En relación a la forma de pagos del "Servicio de Agenciamiento de Pasajes Aéreos", Travel Security por políticas internas del área de Finanzas, debemos cortar el crédito corporativo y emisiones de pasajes, en caso la deuda haya pasado los 30 días de crédito.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: 3.1.2 Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Conforme a lo establecido en los Términos de Referencia de las Bases, PERUPETRO realizará el pago de forma semanal, luego de presentada la siguiente documentación: i) Documento de Cobranza, ii) Factura Service Fee, iii) Pasaje Aéreo, iv) Orden Servicio (Despacho) que incluya la conformidad correspondiente y v) Archivo XML. En ese sentido, PERUPETRO efectuará el pago dentro de los diez (10) días calendario de presentada la documentación señalada líneas arriba.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20505238703	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	TRAVEX S.A.	Hora de envío :	19:10:40

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

De la prestación de servicios conexos: Travel Security asigna a 01 Consultora en horario regular de Lunes a Viernes de 8am a 6pm, y Atención de Emergencias* de Lunes a Viernes 6pm a 8am; Sábados, Domingo & feriado 24 horas. *Para viajes dentro de las 48 horas.

¿Aplica a la solicitud de PERUPETRO de contar con (01) sistema principal de emisión de pasajes y un (01) sistema de contingencia?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: 3.1.3 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación

Al respecto se precisa que, el personal asignado por la Agencia de Viajes, estará encargado de las coordinaciones que se efectúen con el personal designado por PERUPETRO, lo cual no exime a la Agencia de Viajes de contar con un (01) sistema principal de emisión de pasajes y un (01) sistema de contingencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20505238703	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	TRAVEX S.A.	Hora de envío :	19:10:40

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

De la prestación de servicios conexos:
En relación al envío de información de disponibilidad de hoteles y alquiler de vehículos, favor brindar la siguiente información:
-Volumen de noches de alojamiento mensual e indicar si cuentan con algún presupuesto por persona y/o noche de alojamiento. Indicar categoría de hoteles más frecuente.
- Sobre alquiler de autos, indicar empresas preferentes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: 3.1.3 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

PERUPETRO, no cuenta con un registro de volumen de noches de alojamiento mensual, categoría de hoteles y empresas preferentes para alquiler de autos; por lo que, la Agencia de Viajes, conforme a lo establecido en los Términos de Referencia de las Bases, deberá facilitar las alternativas de alojamiento y alquiler de vehículos, cuando PERUPETRO lo requiera.
Por otro lado, la información referida a presupuesto por persona y/o noche de alojamiento, puede variar de acuerdo al destino requerido.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿La Agencia de Viaje no debe de dejar de suministrar pasajes solicitados por PERUPETRO, sustentados en demoras en el pago de facturas.¿ Sobre el particular, debemos tener en cuenta que las demoras en los pagos son incumplimientos esenciales por parte de la Entidad que acarrearán pago de intereses legales y eventualmente, la resolución contractual por falta de pago, tal como se indica en los artículos 171 y 164.2 del RLCE, estos artículos no pueden ser dejados de lado por parte de PERUPETRO ante un incumplimiento de pago. Además, el artículo 178 del RLCE señala que el Contratista puede suspender la ejecución de la prestación en caso la Entidad no cumpla con el pago de tres (3) valorizaciones consecutivas. En ese sentido, solicitamos que se retire este extremo de las Bases y se tenga en cuenta que el Contratista tiene el derecho de cobrar intereses, resolver el contrato por incumplimiento e incluso suspender el servicio por falta de pago. Además, de ser una demora muy larga en el pago por parte de PERUPETRO, la obligación esencial por parte de esta parte se estaría incumpliendo, lo cual conllevaría a requerir bajo apercibimiento el cumplimiento del mismo

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1.2 **Literal:** - **Página:** 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

171 y 164.2 del RLCE, 178 del RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Al respecto se precisa que, conforme a lo establecido en los Términos de Referencia de las Bases, PERUPETRO realizará el pago de forma semanal, luego de presentada la siguiente documentación: i) Documento de Cobranza, ii) Factura Service Fee, iii) Pasaje Aéreo, iv) Orden Servicio (Despacho) que incluya la conformidad correspondiente y v) Archivo XML.

En ese sentido, PERUPETRO efectuará el pago dentro de los diez (10) días calendario de presentada la documentación señalada líneas arriba; por lo que no se efectuarían pagos de intereses.

Por otro lado, se debe aclarar que el artículo 178 del RLCE, esta referido a Suspensión del plazo de ejecución en OBRAS.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

2. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 19. Se señala que ¿El service fee se cobrará por ruta/pasajero (sea simple o compuesta). En ningún caso se cobrará service fee adicional por emitir pasajes en rutas compuestas de diferentes aerolíneas (por ejemplo, la ida en una aerolínea y de retorno en otra aerolínea).¿ Sobre el particular, debemos señalar que se cobra el FEE por ticket emitido, sin embargo, si se valida que la ruta solicitada requiere dos aerolíneas (distintas) esto conlleva a que se emitan dos tickets, por lo tanto, se deberían de emitir dos (2) FEE. Además, la gestión de reservar y emitir en dos aerolíneas distinta engloba una mayor prestación a la habitualmente realizada cuando se realiza en una misma aerolínea y se necesita una revisión más exhaustiva, el no pagar un FEE adicional generaría un desequilibrio económico, vulnerándose el principio de equidad previsto en el artículo 2 de la LCE, pues este servicio en dos aerolíneas tiene un costo adicional.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1.2 **Literal:** - **Página:** 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Art. 2 LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

De acuerdo a lo establecido en el Anexo 06 - PRECIO DE LA OFERTA de las Bases, la Agencia de Viajes es responsable de ofertar, de forma diferenciada (de corresponder), el service fee por ruta simple o compuesta, para viajes nacionales o internacionales.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 21. Se señala que ¿La Agencia de Viajes deberá contar con un (01) sistema principal de emisión de pasajes y un (01) sistema de contingencia, que permitan a PERUPETRO verificar -en casos excepcionales o urgentes- los itinerarios y tarifas de pasajes aéreos.¿ Sobre el particular, solicitamos se sirva aclarar de qué manera PERUPETRO verificará los itinerarios y tarifas de pasajes aéreos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Agencia de Viajes deberá brindar a PERUPETRO, los accesos (usuario y clave), a fin de que PERUPETRO pueda verificar, itinerarios y tarifas de pasajes aéreos ofertados por las aerolíneas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

4. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿No se cobrará service fee en caso de cancelaciones y/o modificaciones de fecha, ruta, beneficiario y condiciones de los pasajes emitidos. En estos casos sólo se cobrará la penalidad y/o diferencia de tarifas, de ser el caso.¿ Sobre el particular, se ha veriifcado que IATA Asociación Internacional de Transporte Aéreo, a través de su representada el BSP en Perú, organismo que regula a las agencias de viajes y aerolíneas, aplica un cobro de USD 1.50 + IGV por cada boleto que se anule dentro del mismo día. Adicionado a este cobro, el Contratista tiene gastos internos por realizar la respectiva anulación, por lo tanto, correspondería modificar este extremo y que se precise que este es el monto que debería retribuirse a la empresa al efectuarse la anulación es de USD 5.90, que comprende lo señalado anteriormente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

IATA Asociación Internacional de Transporte Aéreo

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

PERUPETRO efectúa la gestión de emisión del boleto, mediante la confirmación previa del itinerario por parte del usuario; sin embargo, en caso existan situaciones en las que sufran variaciones y/o no se realice el viaje por la comisión de servicio en la fecha prevista. En estos casos, se solicitará dejar el boleto abierto, para su uso a posterior, y PERUPETRO reconocerá el pago que corresponda (Penalidad de la aerolínea y diferencia de tarifa), cuando se requiera la emisión de un nuevo boleto para otra fecha distinta o cambio de nombre, o cambio de ruta.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

5. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿En casos excepcionales y debido a la urgencia con que se pueda requerir un pasaje aéreo, la Agencia de Viajes realizará sus mejores esfuerzos para proporcionar los itinerarios o pasajes aéreos en un lapso máximo de treinta (30) minutos.¿ Sobre el particular, el tiempo de atención no es el más idóneo, debido a la coyuntura actual por la migración de algunas aerolíneas a otros sistemas lo cual genera problemas de conexión. Asimismo, en itinerarios multidestinos se necesita una revisión más exhaustiva. Además, las circunstancias de baja tensión o corte de luz o caída de wifi o sistemas son exógenos a nuestro servicio. Esto debe tenerse en cuenta dado a efectos de no generar retrasos e incumplimientos, el tiempo indicado debe ampliarse de una manera más razonable (3 horas)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación,

PERUPETRO ha establecido un tiempo de respuesta diferenciado para la atención de itinerarios (30 minutos) o emisión de pasajes aéreos (30 minutos), SOLO para casos excepcionales o urgentes.

Por otro lado de suscitarse imprevistos no atribuibles a la Agencia de Viajes, estos deberán ser comunicados oportunamente a PERUPETRO con la finalidad de evaluar la aplicación de penalidades.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

6. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 21. Se señala que ¿Concluida la revisión y evaluación de la información remitida por la Agencia de Viajes, el personal designado por PERUPETRO, solicitará la reserva o emisión del pasaje(s) aéreo a la Agencia de Viajes. La Agencia de viajes deberá remitir los pasajes aéreos mediante comunicación vía correo electrónico en un tiempo no mayor de cuarenta y cinco (45) minutos.¿ Sobre el particular, el tiempo de atención no es el más idóneo, debido a la coyuntura actual por la migración de algunas aerolíneas a otros sistemas lo cual genera problemas de conexión. Asimismo, en itinerarios multidestinos se necesita una revisión más exhaustiva. Además, las circunstancias de baja tensión o corte de luz o caída de wifi o sistemas son exógenos a nuestro servicio. Esto debe tenerse en cuenta dado a efectos de no generar retrasos e incumplimientos, el tiempo indicado debe ampliarse de una manera más razonable (3 horas).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación.

Al respecto se precisa que PERUPETRO ha establecido un tiempo de respuesta para la atención de reservas o emisión de pasajes de 45 minutos, con la finalidad de garantizar la compra del pasaje aéreo en la tarifa seleccionada por PERUPETRO.

Por otro lado de suscitarse imprevistos no atribuibles a la Agencia de Viajes, estos deberán ser comunicados oportunamente a PERUPETRO con la finalidad de evaluar la aplicación de penalidades.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

7. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 21. Se señala que ¿Los trámites realizados con las reservas o emisión de pasajes aéreos deben ser documentados, es decir PERUPETRO, podrá verificar la adecuada aplicación de tarifas.¿ Al respecto, consultamos a PETROPERU cómo se documentará los trámites realizados con las reservas o emisión de pasajes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con la finalidad de garantizar la trazabilidad de los trámites para reservas o emisión de pasajes aéreos, la Agencia de Viajes deberá contar con un respaldo de información que le permita dar respuesta a las solicitudes de información (reservas o emisión de pasajes) que sean requeridas por PERUPETRO cuando sean convenientes. Cabe precisar que es responsabilidad de la Agencia de Viajes, seleccionar la mejor alternativa para el respaldo de información.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

8. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿La Agencia de Viajes garantizará la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos en todas las rutas aéreas nacionales e internacionales en todas las temporadas.¿ Sobre el particular, resulta preciso señalar que el literal a), numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR y el DECRETO SUPREMO N° 005-2020-MINCETUR, define a las agencia de viajes y turismo como aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican a realizar actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. A partir de la definición efectuada por la regulación sectorial, se puede concluir que las agencias de viaje cumplen una función genérica de intermediación, por lo que, en caso de garantizar la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos en todas las rutas aéreas nacionales e internacionales en todas las temporadas, no depende exclusivamente de las agencias, depende de las aerolíneas a las cuales se gestiona la adquisición de los pasajes y nos brindan la disponibilidad de vuelos y de espacios. Consideramos que se retire este extremo pues vulnera lo que la normativa sectorial define como actividades de las agencias de viajes y generaría un supuesto de incumplimiento ajeno a la esfera jurídica de la agencia de turismo

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR y el DECRETO SUPREMO N° 005-2020- MINCETUR

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge su observación.

Al respecto, se aclara que previo a la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos es necesario efectuar la coordinación de itinerarios disponibles, los cuales están supeditados a la disponibilidad de las aerolineas.

Adicionalmente, en el numeral 3.1.2. de los Términos de Referencia, se establece que La Agencia de Viajes efectuará la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos, en todas las RUTAS AEREAS COMERCIALES EXISTENTES.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

9. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿La Agencia de Viajes deberá brindar asesoría y realizar las gestiones pertinentes en los casos de realización de check in, asignación de asientos, pérdida o retraso del vuelo o pérdida de equipaje, u otros similares. ¿ En el caso del check inn, la Agencia de Viajes puede realizarlo siempre y cuando se envíe la documentación necesaria para hacerlo (PASAPORTE : NUMERO, FECHA DE EMISION,FECHA EXPIRACION, LUGAR DE EMISION, FECHA NACIMIENTO, lugar, dirección donde se va a hospedar, etc.). Con respecto a la cancelación y reprogramación de los viajes, esto será comunicado si la aerolínea es la que notifica a la Agencia de Viajes, ya que, si es una cancelación o reprogramación de último momento, todo se realiza directamente en el aeropuerto y, en este caso, la Agencia de Viaje puede guiar y buscar opciones en ese momento

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a la pregunta referida al Check In, la información necesaria para efectuarla será facilitada por PERUPETRO de manera oportuna.

Respecto a la pregunta referida a la cancelación y reprogramación de los viajes, la Agencia de Viajes deberá brindar asesoría y realizar las gestiones pertinentes para la obtención de otro pasaje aéreo en otra aerolínea comercial, a la tarifa más conveniente, a efectos de que el pasajero puede llegar al destino programado en la fecha y hora más cercana, coordinando con PERUPETRO el nuevo itinerario.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

10. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.2, página 20. Se señala que ¿En caso que el pasajero no aborde el avión por causas imputables a la aerolínea comercial respectiva (problema de sobreventa, cancelación del vuelo u otros similares), la Agencia de Viajes deberá realizar el trámite respectivo para la obtención de otro pasaje aéreo en otra aerolínea comercial, a la tarifa más conveniente, a efectos de que el pasajero puede llegar al destino programado en la fecha y hora más cercana, coordinando con PERUPETRO el nuevo itinerario. Por la citada gestión, PERUPETRO asumirá, adicionalmente, el costo por el service fee del agenciamiento del nuevo pasaje.¿ En este extremo se señala que PERUPETRO solo asumirá el Service FEE, pero no queda claro quién asumirá el pago del nuevo boleto. La Agencia de Viaje puede tramitar el reembolso o reprogramación del boleto emitido ante la aerolínea, pero existe un vacío en las bases de quién paga el nuevo boleto, y ante ello, de requerir la Entidad y evitar un incumplimiento al emitir un nuevo boleto por parte de la Agencia, se generaría un desequilibrio en las prestaciones, afectando el principio de equidad previsto en el artículo 2 de la LCE

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.2 Literal: - Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

artículo 2 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la Observación.

Se aclara que la compra de un nuevo pasaje aéreo será asumido por PERUPETRO. No obstante, de existir cancelaciones, reprogramaciones u otros similares, la Agencia de Viajes deberá realizar las gestiones correspondientes (Reprogramación de boleto, reembolso, etc.) con la Aerolínea.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

11. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 21. Se señala que ¿Asimismo, la Agencia de Viajes deberá proporcionar a PERUPETRO información sobre disponibilidad de hoteles y alquiler de vehículos en el interior del país, en cuanto a tarifas corporativas y precios de alquiler, respectivamente, que se ofrecen. Dicha información será acompañada al momento de remitir el pasaje aéreo por correo electrónico.¿ Consultamos si estos servicios conexos serán al crédito y cuantos días ya que al ser servicios, estos son pagados antes de la llegada del pasajero.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a la forma de pago de los Servicios Conexos, estos serán coordinados oportunamente cuando PERUPETRO solicite la contratación de estos Servicios, de corresponder.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

12. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 22. Se señala que ¿La Agencia de Viajes presentará a PERUPETRO un reporte mensual en el que se indiquen los pasajes que no han sido utilizados por los funcionarios de PERUPETRO por diversos motivos. Además, deberá presentar el detalle de cada pasaje, tal como el nombre del funcionario, fecha, etc., y alternativas para la utilización de los pasajes.¿ Debemos manifestar que ambos reportes serán estándar, no a la medida solicitada, es decir, no mediante cuadros donde se plasme lo indicado

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo solicitado en los Términos de Referencia, los reportes deberan contener como mínimo la siguiente información.

- A) Reporte Mensual: nombre del funcionario, fecha, etc., y alternativas para la utilización de los pasajes.
- B) Reporte Semanal: número de pasajes suministrados, tarifas, fecha de emisión de los pasajes aéreos, línea aérea, número de pasaje aéreo, dependencia solicitante, nombre del pasajero, clase, ruta, costo neto de la ruta, service fee de la Agencia de Viajes por pasaje aéreo, monto desagregado de todos los impuestos, monto total del pasaje aéreo, etc.

La Agencia de Viajes como parte del Servicio, deberá garantizar el envío de dichos reportes.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

13. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 22. Se señala que ¿La Agencia de Viajes, presentará a PERUPETRO semanalmente, reportes sobre el Servicio brindado, como por ejemplo número de pasajes suministrados, tarifas, fecha de emisión de los pasajes aéreos, línea aérea, número de pasaje aéreo, dependencia solicitante, nombre del pasajero, clase, ruta, costo neto de la ruta, service fee de la Agencia de Viajes por pasaje aéreo, monto desagregado de todos los impuestos, monto total del pasaje aéreo, etc.¿ Debemos manifestar que ambos reportes serán estándar, no a la medida solicitada, es decir, no mediante cuadros donde se plasme lo indicado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo solicitado en los Términos de Referencia, los reportes deberan contener como mínimo la siguiente información.

- A) Reporte Mensual: nombre del funcionario, fecha, etc., y alternativas para la utilización de los pasajes.
- B) Reporte Semanal: número de pasajes suministrados, tarifas, fecha de emisión de los pasajes aéreos, línea aérea, número de pasaje aéreo, dependencia solicitante, nombre del pasajero, clase, ruta, costo neto de la ruta, service fee de la Agencia de Viajes por pasaje aéreo, monto desagregado de todos los impuestos, monto total del pasaje aéreo, etc.

La Agencia de Viajes como parte del Servicio, deberá garantizar el envío de dichos reportes.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

14. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 22. Se señala que ¿Las tarifas aceptadas por PERUPETRO, podrán variar por lo siguiente: Por incremento de tarifas¿ Consultamos si las mismas también podrán variar por impuestos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

PERUPETRO, efectuará el pago del pasaje aéreo al mismo costo ofertado por la aerolínea, es decir, incluirá todos los impuestos de ley asociados.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

15. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 3.1.3, página 22. Se señala que ¿Las tarifas aceptadas por PERUPETRO, podrán variar por lo siguiente: Por la falta de oferta de asientos con la tarifa solicitada inicialmente¿. Sobre el particular, consultamos si en el caso los vuelos están llenos y la aerolínea cancela la reserva y cierra el vuelo por disponibilidad, la Agencia de Viaje puede brindar alternativas a PERUPETRO.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1.3 Literal: - Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si dentro del tiempo otorgado conforme al Procedimiento para emisión de pasajes aéreos, la Agencia de Viajes no logrará efectuar la reserva o emisión del pasaje debido a falta de disponibilidad de asientos u otros similares, deberá comunicarlo a PERUPETRO a fin de gestionar la obtención de otro pasaje aéreo en otra aerolínea comercial, a la tarifa más conveniente, a efectos de que el pasajero puede llegar al destino programado en la fecha y hora más cercana, coordinando con PERUPETRO el nuevo itinerario.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:

16. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 9, página 23. Se señala que ¿En adición a la Penalidad establecida en el artículo 162 del Reglamento, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 163 del Reglamento, PERUPETRO aplicará las siguientes penalidades: Por no reembolsar el (os) pasaje (s) aéreo y no utilizado (s) dentro de los treinta (30) días calendario, contado (s) a partir del día siguiente de presentada la solicitud ante la Agencia de viajes.¿ En las penalidades están considerando una por demora en reembolsos. Debemos precisar que el reembolso lo realiza la línea aérea. Las agencias de turismo solo solicitan el reembolso, y hacen seguimiento al mismo (gestión de reembolso, lo cual es reconocido incluso por parte del INDECOPI en los procedimientos sancionadores cuando las agencias de turismo vulneran el deber de idoneidad). Resulta preciso señalar que el literal a), numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo[1], aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR y el DECRETO SUPREMO N° 005-2020-MINCETUR, define a las agencia de viajes y turismo como aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican a realizar actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. A partir de la definición efectuada por la regulación sectorial, se puede concluir que las agencias de viaje cumplen una función genérica de intermediación, por lo que, en caso de reembolso, esto no depende exclusivamente de las agencias, depende de las aerolíneas a las cuales se gestiona la adquisición de los pasajes. Consideramos que se retire este extremo pues vulneraría el principio económico financiero, y las penalidades deben ser razonables y proporcionales o se precise que es la demora en la gestión del reembolso la cual sería penalizada. Caso contrario, se amplíe el período de 30 días calendario a 90 días calendario de efectuada la solicitud por parte de la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR y el DECRETO SUPREMO N° 005-2020- MINCETUR - 163 del RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente la observación, debido a que la finalización de los trámites de reembolsos depende de las Aerolíneas. Se realizara la modificación respectiva en la tabla de penalidades de los Términos de Referencia de la siguiente forma Por no reembolsar el (os) pasaje (s) aéreo y no utilizado (s) dentro de los noventa (90) días calendario, contado (s) a partir del día siguiente de presentada la solicitud ante la Agencia de Viajes.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Se acoge parcialmente la observación, debido a que la finalización de los trámites de reembolsos depende de las Aerolíneas.

Se realizara la modificación respectiva en la tabla de penalidades de los Términos de Referencia de la siguiente forma Por no reembolsar el (os) pasaje (s) aéreo y no utilizado (s) dentro de los noventa (90) días calendario, contado (s) a partir del día siguiente de presentada la solicitud ante la Agencia de Viajes, así como en la proforma del contrato de las Bases.

Entidad convocante : PERUPETRO S.A.

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-PERUPETRO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, SERVICIOS CONEXOS Y APROVISIONAMIENTO DE PASAJES AEREOS PARA PERUPETRO S.A.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	29/02/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	23:35:03

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:

17. Capítulo III. Requerimiento, Numeral 9, página 23. Se señala que ¿En adición a la Penalidad establecida en el artículo 162 del Reglamento, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 163 del Reglamento, PERUPETRO aplicará las siguientes penalidades: Por no emitir pasaje(s) aéreo dentro del plazo establecido en el numeral 3.1.2. de los Términos de Referencia.¿ Sobre el particular, el tiempo de atención no es el más idóneo, debido a la coyuntura actual por la migración de algunas aerolíneas a otros sistemas lo cual genera problemas de conexión. Asimismo, en itinerarios multidestinos se necesita una revisión más exhaustiva. Además, las circunstancias de baja tensión o corte de luz o caída de wifi o sistemas son exógenos a nuestro servicio. Esto debe tenerse en cuenta dado a efectos de no generar retrasos e incumplimientos, el tiempo indicado debe ampliarse de una manera más razonable (3 horas) a efecto de que no se aplique la penalidad, recordemos que la penalidad debe ser razonable y congruente, en ese sentido, debe tener en cuenta los supuestos que generan retrasos justificados, por lo tanto, a efectos de no realizar engorrosos sustentos y descargos que van a ralentizar nuestra normal ejecución del servicio al sustentar la no aplicación de penalidades, solicitamos que el tiempo para emitir los pasajes sean ampliados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

163 del RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación,

Al respecto se precisa que PERUPETRO ha establecido un tiempo de respuesta para la remisión de pasajes aéreos de 45 minutos, con la finalidad de garantizar la compra del pasaje aéreo en la tarifa seleccionada por PERUPETRO. Por otro lado de suscitarse imprevistos no atribuibles a la Agencia de Viajes, estos deberán ser comunicados oportunamente a PERUPETRO con la finalidad de evaluar la aplicación de penalidades.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null