



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

CONTRATO DEL SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO “LA CEAV”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, CON LA ASISTENCIA DE LA DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE FINANZAS, LA C. MIRIAM DE LOS ÁNGELES PÉREZ VARGAS, Y, POR LA OTRA, ARTMEX VIAJES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. NORMAN LÓPEZ MENDOZA, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. “LA CEAV” declara que:

- 1.1 Es un Organismo Descentralizado, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía técnica y de gestión de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de la Ley General de Víctimas y el artículo 2 del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.2 El Mtro. Armando Castro Castro, en su carácter de Director General de Administración y Finanzas, tiene facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34, fracción XVIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.3 Este contrato se celebra mediante el procedimiento de licitación pública electrónica nacional con fundamento en los artículos 26, fracción I, 26 bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.

El procedimiento de contratación fue publicado en CompraNet el 29 de enero de 2016 y se dictó el fallo correspondiente el 19 de febrero de 2016, adjudicándose la prestación del servicio de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos 2016 a “EL PROVEEDOR”.

- 1.4 Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio con número CEAV/DGAYF/DGAF/057/2016, de fecha 12 de enero de 2016, emitido por la Directora General Adjunta de Finanzas, se autorizó a “LA CEAV”, el gasto al presupuesto aprobado, señalando que se cuenta con el saldo disponible para la partida presupuestal número 37104 “Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales”, y 37106 “Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales”, para iniciar el procedimiento



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

de licitación correspondiente, al cual le recayó el número **LA-006AYJ999-E2-2016**, para la contratación del servicio materia de este contrato.

1.5 Para efectos del presente contrato tiene su domicilio en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

1.6 Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.

2. “EL PROVEEDOR” declara que:

2.1 Es una sociedad mexicana que opera de acuerdo a las leyes vigentes del país y acredita su existencia legal mediante escritura pública número 24,164, de fecha 19 de agosto de 1975, otorgada ante la fe del Notario Público número 132 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Carlos Ramírez Zetina, en la que se hizo constar la constitución de ARTMEX VIAJES, S.A., y mediante escritura pública número 57,431, de fecha 4 de diciembre de 1990, otorgada ante la fe del Notario Público número 89 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Gerardo Correa Elchegaray, se hizo constar la adopción por la sociedad de la modalidad Sociedad Anónima de Capital Variable, para quedar como ARTMEX VIAJES, S.A. DE C.V.

2.2 Su objeto es entre otros, operar como agencia de viajes y turismo para la planeación, promoción, contratación y ejecución de viajes, con las correspondientes actividades conexas, complementarias tales, como: elaborar, organizar y llevar a cabo proyectos, planes e itinerarios turísticos; Reservar espacios en los medios de transporte y expedir en delegación de los transportistas y a favor de los turistas los boletos o cupones correspondientes; reservar a los turistas habitaciones y demás servicios conexas, en hoteles y establecimientos de hospedaje entregándoles el comprobante o cupón correspondiente y otorgar los actos, celebrar los contratos y suscribir los documentos que sean medio o consecuencia de su objeto principal.

2.3 Su administrador único el C. Norman López Mendoza, quien se identifica con credencial para votar con clave de elector número [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, tiene facultades para firmar este contrato, lo que acredita con escritura pública número 34,244, de fecha 27 de junio del 2000, otorgada ante la fe del Notario Público número 96 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Mauricio Martínez Rivera y que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que a la fecha de la firma del presente contrato, no le han sido modificadas, ni revocadas.

2.4 En acatamiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, presentó documento actualizado, emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de fecha 19 de febrero de 2016, con número de folio 16NA1820001, mediante el cual remite opinión en el sentido de que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

Asimismo, en cumplimiento a las Reglas para la Obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero del 2015, así como su actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 3 de abril de 2015, presentó documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 26 de enero de 2016, con folio número **145384676704138826594**, mediante el cual remite opinión en el sentido de que se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago de aportaciones de seguridad social.

- 2.5 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no es Mipyme, de acuerdo a la estratificación establecida en el artículo 3°, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Lo anterior, en términos del artículo 34 del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 2.6 Conoce el contenido y alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato y demás documentación que la integra.
- 2.7 Bajo protesta de decir verdad, no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vinculados con lo previsto en el artículo 8, fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- 2.8 Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse a la ejecución del servicio objeto de este contrato.
- 2.9 Su Registro Federal de Contribuyentes es AVI750819AW9.
- 2.10 Para los efectos del presente contrato señala como su domicilio legal el ubicado en Avenida José María Vertíz número 929, Colonia Narvarte, Código Postal 03020, Delegación Benito Juárez, en la Ciudad de México.

Enteradas las partes de las declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El objeto del presente contrato, lo constituye la obligación de “**EL PROVEEDOR**” de proporcionar a favor de “**LA CEAV**” el servicio de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos 2016, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este contrato y en su **Anexo Único**.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

SEGUNDA.- MONTO. En términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, el importe mínimo que “**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, será de \$1,464,206.90 (Un millón cuatrocientos sesenta y cuatro mil doscientos seis pesos 90/100 M.N.), más \$234,273.10 (Doscientos treinta y cuatro mil doscientos setenta y tres pesos 10/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$1,698,480.00 (Un millón seiscientos noventa y ocho mil cuatrocientos ochenta pesos 00/100 M.N.), y el importe máximo que “**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**” será de \$3,660,517.24 (Tres millones seiscientos sesenta mil quinientos diecisiete pesos 24/100 M.N.), más \$585,682.76 (Quinientos ochenta y cinco mil seiscientos ochenta y dos pesos 76/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$4,246,200.00 (Cuatro millones doscientos cuarenta y seis mil doscientos pesos 00/100 M.N.).

De los Precios Unitarios

TARIFA (PESOS)	
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO (INCLUYE IVA)
COMISIÓN POR PASAJE EMITIDO	\$103.24
COMISIÓN POR CAMBIOS Y/O CANCELACIONES	\$0.00
BONIFICACIONES	\$0.00

“**LA CEAV**” pagará el Impuesto al Valor Agregado que corresponda a la naturaleza del servicio, siempre y cuando se presente desglosado en el comprobante fiscal digital.

“**EL PROVEEDOR**” deberá sostener el precio pactado en el presente contrato sin modificación alguna durante su vigencia y hasta su vencimiento; dicho precio incluye todos los conceptos del servicio que requiere “**LA CEAV**”, por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del contrato. Dichos precios serán fijos y no estarán sujetos a ajustes.

TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO. En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán, de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por “**LA CEAV**”. El costo del servicio de este contrato será cubierto a mes vencido, es decir se pagará en el transcurso del mes siguiente, previa recepción del comprobante fiscal digital.

Los pagos se efectuarán por la Dirección General Adjunta de Finanzas, en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica bancaria, dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega del comprobante fiscal digital correspondiente, el cual deberá cumplir con los requisitos señalados en las disposiciones fiscales aplicables.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

“EL PROVEEDOR” deberá enviar el comprobante fiscal digital, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la prestación del servicio, para su revisión y validación, ante la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o el servidor público que designe, a través del correo electrónico que se le haga saber mediante oficio, y por lo tanto ésta será responsable de que lo contratado reúna las características estipuladas en este instrumento y en la normativa aplicable, en el entendido de que en tanto no se realice la validación y aceptación del servicio por parte de “LA CEAV”, el mismo no se tendrá por aceptado, manifestando “EL PROVEEDOR” su conformidad con la firma del presente documento.

El comprobante fiscal digital, se expedirá a nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y deberá cumplir con los requisitos establecidos por las disposiciones fiscales aplicables, con el Impuesto al Valor Agregado desglosado, debidamente sellado y firmado por la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o el servidor público que designe, en la que conste la aceptación del servicio a entera satisfacción de “LA CEAV”.

En caso de que el comprobante fiscal digital, presente errores o deficiencias, “LA CEAV” dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a “EL PROVEEDOR”, las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que “EL PROVEEDOR” presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El pago del servicio, quedará condicionado al pago que “EL PROVEEDOR” deba efectuar por concepto de penas convencionales que se determinen conforme a lo que establece la cláusula **DÉCIMA CUARTA** del presente contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o quién lo sustituya, será el servidor público responsable de validar el comprobante fiscal digital, notas de crédito y demás documentos que lo acompañen, así como devolver el mismo. Lo anterior, con base en los términos previstos en la presente cláusula.

CUARTA.- VIGENCIA Y PERIODO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La vigencia del presente contrato y el periodo para la prestación del servicio iniciarán a partir de las 00:01 horas del 20 de febrero de 2016 y concluirán hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2016.

QUINTA.- ANTICIPO. En la presente contratación, “LA CEAV” no otorgará anticipos.

SEXTA.- PAGOS EN EXCESO. En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido “EL PROVEEDOR”, éste deberá reintegrarlos, así como pagar los intereses correspondientes conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “LA CEAV”.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

- 1) Del cumplimiento del contrato. “EL PROVEEDOR”, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de conformidad con los artículos 48, fracción II y 49, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 103 de su Reglamento, se compromete a:
 - A) Otorgar fianza por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo de este contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, mediante póliza expedida a favor de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, por una institución autorizada por autoridades mexicanas.
 - B) Entregar a “LA CEAV”, dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, el original de la póliza de fianza, en la Dirección General Adjunta de Finanzas, sita en Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el contrato.
 - C) Que la vigencia de la fianza, deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal, que no podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato.
- 2) De acuerdo al artículo 103, numeral I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la póliza de fianza deberá contener, como mínimo los siguientes requisitos:
 - a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- 3) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a “EL PROVEEDOR” para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza, mediante el endoso correspondiente.

- 4) Cuando al realizarse el finiquito, resulten saldos a cargo de “EL PROVEEDOR” y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, “LA CEAV” deberá cancelar la fianza respectiva.

De conformidad con el artículo 103 del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “EL PROVEEDOR” podrá otorgar la garantía en alguna de las formas previstas en el artículo 137, del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE “EL PROVEEDOR”. Para el cumplimiento del presente contrato “EL PROVEEDOR” se compromete a:

1. Prestar el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas citadas en el presente instrumento jurídico y en su **Anexo Único**, mismo que debidamente firmado por las partes contratantes, forma parte integrante de este contrato.
2. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante “LA CEAV” por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
3. Responder respecto de la calidad del servicio en los términos establecidos en el presente contrato, en su **Anexo Único** y en la legislación aplicable.
4. Informar oportunamente a “LA CEAV” de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato y su **Anexo Único**, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el presente instrumento y las disposiciones aplicables.
5. Ser el único responsable cuando el servicio objeto del presente instrumento, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que “LA CEAV” podrá ordenar la corrección del mismo, sin que “EL PROVEEDOR” tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, ya que ésta se hará por cuenta de “EL PROVEEDOR” en el plazo que para tal efecto se señale. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en su caso correspondan, en términos de la cláusula **DÉCIMA CUARTA** de este instrumento.
6. En caso de realizar servicios excedentes o por mayor valor de lo establecido en este contrato, sin que para tales efectos se hubiera obtenido la autorización de “LA CEAV” y sin que se hubiere celebrado el contrato modificatorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de dicho servicio, no tendrá derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

7. Contar con todas las autorizaciones requeridas por las instituciones gubernamentales competentes, para la adecuada ejecución del contrato, por lo que también se obliga a cumplir y realizar el servicio en estricto apego a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, sean éstas municipales, estatales o federales.
8. Entregar la garantía de cumplimiento solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidos en el presente contrato.
9. Presentar a la Secretaría de la Función Pública y/o Organismo Interno de Control en “**LA CEAV**”, con motivo de las auditorías, revisiones o visitas de inspección que practiquen, información y/o documentación relacionada con el objeto del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento.

NOVENA.- OBLIGACIONES DE “LA CEAV”. “LA CEAV” se obliga a:

1. Cubrir el pago del servicio efectivamente prestado de acuerdo a las condiciones y términos estipulados en las cláusulas **SEGUNDA** y **TERCERA** del presente contrato;
2. Proporcionar a “**EL PROVEEDOR**” las facilidades necesarias para la prestación del servicio materia del presente contrato; y
3. A través de la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o el servidor público que designe, vigilar, controlar, revisar, verificar y aceptar la ejecución del servicio; asimismo, resolver oportunamente las consultas, aclaraciones, dudas o autorizaciones que presente “**EL PROVEEDOR**”.

DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. “**EL PROVEEDOR**” deberá prestar el servicio en la siguiente manera:

- En las oficinas centrales de “**LA CEAV**” en Ángel Urraza 1137, piso 6, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.
- Vía telefónica y correo electrónico, “**EL PROVEEDOR**” informará a “**LA CEAV**” la reservación y entregará las confirmaciones de los servicios solicitados.
- Entregará los boletos correspondientes a “**LA CEAV**” a través del correo institucional o al correo que le indique el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de “**LA CEAV**”, asimismo, podrá realizar la entrega de pasajes en las oficinas de “**LA CEAV**”, aeropuerto o lugar en que se requiera, a través del servicio de mensajería.

Asimismo, el servicio se prestará conforme a las descripciones y condiciones establecidas en este contrato y en el **Anexo Único**.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DEL SERVICIO. “LA CEAV” de conformidad con lo previsto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a través de la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas de “LA CEAV” realizará la comprobación, supervisión, verificación, vigilancia y aceptación del servicio objeto del presente contrato, así como la administración del mismo, o quién lo sustituya, el cual estará facultado para recibir el servicio y será responsable de su aceptación a satisfacción y de determinar los incumplimientos, comunicando por escrito, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en su **Anexo Único**.

Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de “EL PROVEEDOR” a satisfacción de “LA CEAV”, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato.

La verificación del servicio que realice “LA CEAV”, no libera a “EL PROVEEDOR” del cumplimiento de sus obligaciones contraídas en este contrato, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluido el mismo. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad, no será considerada como aceptación tácita o expresa del servicio.

“LA CEAV”, quedará facultada para realizar visitas físicas a las instalaciones de “EL PROVEEDOR” durante la vigencia del contrato, para lo cual deberá brindar al personal de “LA CEAV”, previa identificación del mismo, las facilidades necesarias.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad del servicio establecido en el presente contrato, pudiendo solicitar a “LA CEAV” y a “EL PROVEEDOR”, todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN, ACEPTACIÓN O CORRECCIÓN DEL SERVICIO. En términos de lo dispuesto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la verificación, aceptación o corrección del servicio se realizará por el administrador del servicio, que hasta en tanto ello no se cumpla, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.

El cómputo del plazo entre el momento en el que se presta el servicio y el momento en que éste es recibido a satisfacción, se interrumpirá cuando “LA CEAV” acredite haber comunicado a “EL PROVEEDOR” en los términos previstos en este contrato y su **Anexo Único**, el incumplimiento en la prestación del servicio.

Los días que transcurran entre la fecha en que “LA CEAV” notifica a “EL PROVEEDOR” el incumplimiento en la prestación del servicio y aquella en que “EL PROVEEDOR” realice la



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

corrección de los mismos, diferirán en un plazo igual al de la fecha para la recepción a satisfacción.

DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO. En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LA CEAV”** podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con **“EL PROVEEDOR”** el incremento del monto del contrato o la cantidad del servicio solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen, en conjunto, el 20% (veinte por ciento) del monto o los conceptos establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

Lo anterior, de conformidad con los supuestos previstos en los artículos 91, 92 y 98, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito por parte de **“LA CEAV”**, el instrumento legal respectivo será suscrito por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá cambio alguno que implique otorgar condiciones más ventajosas a **“EL PROVEEDOR”** respecto de las establecidas originalmente.

Cualquier modificación en el monto, plazo o vigencia del contrato, conllevará el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento, misma que deberá ser entregada en un plazo no mayor a diez días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo, en el supuesto de que **“EL PROVEEDOR”** garantice a través de fianza, dicha modificación deberá realizarse mediante el endoso de la misma.

Con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles a **“LA CEAV”**, esta última podrá modificar el presente contrato a efecto de prorrogar el plazo de la prestación del servicio. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificadorio respectivo.

La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por **“EL PROVEEDOR”** o **“LA CEAV”**.

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas de **“LA CEAV”** o el servidor público que designe, debidamente firmado por **“EL PROVEEDOR”**, dentro de los 5 días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de las obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no obtenga la prórroga de referencia por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales.

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS. Las penas convencionales por atraso y las deducciones por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio que se aplicarán a **“EL PROVEEDOR”**, serán de acuerdo con lo establecido en los artículos 53 y 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95, 96 y 97 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente contrato, en los términos siguientes:

a) Penas convencionales.

- El 4% del valor del servicio no proporcionado oportunamente, por cada día natural de atraso que transcurra desde el día en que se debió realizar el servicio y el día en que sea recibido a entera satisfacción por parte de **“LA CEAV”** a contraprestación.
- El 4% respecto del valor de la nota de crédito no presentada en tiempo, de acuerdo a lo establecido en el numeral IV, número 19 del **Anexo Único**, del presente contrato.
- El 4% por cada día natural de atraso de conformidad a lo establecido en el numeral IV número 5 del **Anexo Único**, del presente contrato.

Para el pago de las penas convencionales, **“LA CEAV”**, a través de la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o el servidor público que designe, informará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** el cálculo de la pena correspondiente indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor.

“LA CEAV” notificará a **“EL PROVEEDOR”** vía oficio el monto total de la penalización a la que se haya hecho acreedor, para que en un plazo que no exceda de cinco días hábiles contados a partir de dicha notificación, realice el pago mediante el formato e5cinco del Sistema de Administración Tributaria (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos la unidad inmediata inferior y los que contengan de 51 a 99 centavos a la inmediata superior). En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no realice el pago solicitado dentro del plazo establecido, **“LA CEAV”** no procederá a realizar el pago del comprobante fiscal digital.

b) Deducciones

- Para el caso de darse algún cambio por parte de las aerolíneas en las reservaciones confirmadas, **“EL PROVEEDOR”** planteará las alternativas de solución más convenientes para asegurar que el pasajero llegue a su destino. Si **“EL PROVEEDOR”** no puede resolver la situación o no entrega el boleto de avión y **“LA CEAV”** no puede brindar el servicio para el traslado de su personal, se procederá a la cancelación del boleto y solicitud de reembolso, aplicando adicionalmente una sanción equivalente al 10% (diez por ciento) del boleto.

Para aplicar las deducciones **“LA CEAV”** notificará a **“EL PROVEEDOR”** el monto de las mismas para que esté presente su comprobante fiscal digital y la nota de crédito por el monto a deducir.

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

La acumulación de las penas convencionales y/o deductivas, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo de este contrato respectivo, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del contrato.

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. “LAS PARTES” convienen en que **“LA CEAV”** podrá, sin responsabilidad alguna, rescindir administrativamente en cualquier momento este contrato. Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de intervención judicial.

Las causas que puedan dar lugar a la rescisión administrativa del contrato por parte de **“LA CEAV”**, son las siguientes:

1. Cuando **“EL PROVEEDOR”** no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características del servicio, plazos para la prestación del mismo, las condiciones establecidas en este contrato y en su **Anexo Único**, así como con las contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia;
2. Si **“EL PROVEEDOR”** es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia análoga que afecte su presupuesto;
3. Por no entregar **“EL PROVEEDOR”** la garantía solicitada en este contrato;
4. Por resolución de autoridad competente que impida a **“EL PROVEEDOR”** el cumplimiento de las obligaciones contraídas;
5. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, conjunta o de forma separada, el importe de las penas convencionales y deducciones, a las que **“EL PROVEEDOR”** se haya hecho acreedor;
6. Por presentar una fianza apócrifa, cuando se garantice por este medio;
7. Por no apegarse a lo estipulado en el contrato;
8. Por negarse a reponer el servicio rechazado por **“LA CEAV”**;
9. Por negar a **“LA CEAV”** o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación del servicio; y
10. Por contravenir los términos y condiciones del contrato o las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

“**LA CEAV**” llevará a cabo dicho procedimiento de rescisión de conformidad con los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 de su Reglamento.

En virtud de que la obligación garantizada es divisible, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

De conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, concluido el procedimiento de rescisión, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se comunique la rescisión, debiéndose indicar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

DÉCIMA SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. “EL PROVEEDOR” no podrá transferir total o parcialmente, a favor de cualquier otra persona física o moral, distinta a aquella a la que se le hubiere adjudicado el contrato, los derechos y obligaciones derivados del mismo.

Conforme al artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se exceptúa de lo anterior lo relacionado con los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “**LA CEAV**”, deslindándose la misma de toda responsabilidad por la decisión tomada.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CADENAS PRODUCTIVAS. En virtud de que “**LA CEAV**” está incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, manifiesta su conformidad para que “**EL PROVEEDOR**” pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero que esté incorporado a la Cadena Productiva de “**LA CEAV**” mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico.

DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. Con fundamento en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, “**LA CEAV**” tendrá la facultad de dar por terminado anticipadamente este contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. “**LA CEAV**” previa petición y justificación de “**EL PROVEEDOR**”, reembolsará a éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

“EL PROVEEDOR” podrá solicitar a “LA CEAV” el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. En términos de lo establecido en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, “LA CEAV”, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión del servicio se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a “LA CEAV”, previa petición y justificación de “EL PROVEEDOR”, aquélla le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión.

Dicho pago será procedente, cuando los mencionados gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“LAS PARTES” pactarán el plazo de suspensión; si al término del mismo, no puede reiniciar el servicio, podrá iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

VIGÉSIMA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR. “EL PROVEEDOR” será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos y marcas que pudieran corresponder a terceros sobre los procedimientos que utilice y que proporcione para cumplir con el objeto del presente contrato. En caso de infringir dichos conceptos o incurrir en violaciones legales, “EL PROVEEDOR” se obliga a resarcir a “LA CEAV” cualquier gasto comprobable que ésta erogue por dichos conceptos o derivado de cualquier responsabilidad que le haya sido imputada por autoridad competente.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES. “LA CEAV” y “EL PROVEEDOR” aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional. “LA CEAV” no adquiere, ni reconoce obligación alguna de carácter laboral, a favor de “EL PROVEEDOR”, de los empleados

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

que se utilice en la presentación del servicio objeto de este contrato, ni de ninguno de sus empleados.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA. “EL PROVEEDOR” responderá de los daños y perjuicios que por inobservancia y negligencia de su parte llegue a causar a “LA CEAV” y/o terceros, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido durante la prestación del servicio, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor, por lo que se obliga a responder por dichos conceptos quedando obligado a resarcir a “LA CEAV”, de cualquier gasto o costo que ésta erogare por dichos supuestos o pérdida causada.

VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD. “EL PROVEEDOR” y el personal contratado por este para prestar el servicio objeto de este instrumento jurídico, deberán guardar absoluta confidencialidad de toda la información, documentación a la que, con motivo de la prestación del servicio tengan acceso, de forma escrita u oral, así como aquella que se genere con motivo de la prestación del mismo, en el entendido de que en caso contrario se procederá conforme a derecho por los daños o perjuicios que causen a “LA CEAV” las revelaciones que se llegaren a realizar.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implemente “LA CEAV” por la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación, daños a terceros o publicidad de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a “EL PROVEEDOR”.

VIGÉSIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE. En todo lo no previsto en este contrato se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; y en lo no previsto por esta Ley, serán aplicables el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimientos Administrativos, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

VIGÉSIMA QUINTA.- NULIDAD PARCIAL. “LAS PARTES” acuerdan que si por cualquier motivo o circunstancia, parte del presente contrato es declarado nulo por virtud de sentencia firme o por así establecerlo alguna disposición legal presente o futura, tal situación no invalidará en forma alguna la parte restante del mismo, debiendo entonces ser aplicada la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y de manera supletoria, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimientos Administrativos, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como los tratados y convenios internacionales de los cuales México sea parte, y demás normatividad que resulte aplicable del derecho común, esto en concordancia y sin menoscabo del texto contractual cuya validez no fuere afectada.

No obstante lo anterior, para cualquier aspecto presupuestal que se derive del presente instrumento jurídico, deberá aplicarse la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y normatividad conexas en la materia.

VIGÉSIMA SEXTA.- CLÁUSULA DE CONCILIACIÓN. “LA CEAV” y “EL PROVEEDOR” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.


VIGÉSIMA SÉPTIMA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN. “LAS PARTES” convienen en que para la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales radicados en la Ciudad de México, renunciando “EL PROVEEDOR”, al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, le pudiera corresponder.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su contenido y alcance, lo firman en seis tantos libre de vicios en la voluntad, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en la Ciudad de México, el día 19 de febrero de 2016.

POR “LA CEAV”

POR “EL PROVEEDOR”


MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS


C. NORMAN LOPEZ MENDOZA
ADMINISTRADOR ÚNICO
ARTMEX VIAJES, S.A. DE C.V.

POR EL “ÁREA REQUERENTE”


C. MIRIAM DE LOS ÁNGELES PÉREZ VARGAS
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE FINANZAS



CEAV-C-02/03-2016

"SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016"

ANEXO ÚNICO

I. Objetivo del Servicio

Que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en lo sucesivo "**LA CEAV**" cuente con el "Servicio de Reservación, Expedición y Entrega de Pasajes Aéreos 2016", en adelante "**El Servicio**", en las mejores condiciones de cobertura, precio y calidad, para su adecuada operación y funcionamiento, que permita el debido cumplimiento de sus objetivos y atribuciones.

II. Descripción de "El Servicio"

Prestación de "**El Servicio**" de transportación aérea, para el traslado de personal adscrito a las áreas sustantivas o administrativas de "**LA CEAV**" que acuden a otras ciudades, en cumplimiento de sus atribuciones y objetivos institucionales.

III. Administradora de "El Servicio"

"**El Servicio**" será requerido a través de la titular de la Dirección General Adjunta de Finanzas o el servidor público que ésta designe, quien será responsable de administrar, vigilar y verificar que "**El Servicio**" sea prestado de acuerdo al presente **Anexo Único** y su contrato.

IV. Especificaciones técnicas y de calidad en "El Servicio".

"**EL PROVEEDOR**" de "**El Servicio**" deberá:

1. Contar con oficinas operativas en la Ciudad de México;
2. Tener convenio con la asociación internacional de transporte aéreo (IATA);
3. Contar con sistema de reservaciones de boletos de avión Sabre, así como por lo menos, con 4 terminales para prestar el servicio requerido por "**LA CEAV**";
4. Garantizar la disponibilidad de la prestación de "**El Servicio**" las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para lo cual proporcionará el directorio telefónico con los nombres de los ejecutivos que atenderán a "**LA CEAV**", números telefónicos directos, radiolocalizadores (Nextel), celulares particulares, correo electrónico, así como un número sin costo (lada 01-800);
5. Asignar por lo menos un ejecutivo de cuenta exclusivo para atender los requerimientos de "**LA CEAV**", quien deberá contar con un mínimo de un año de experiencia comprobable en la prestación del servicio de agencia de viajes. Dicha persona deberá estar disponible las 24 horas del día durante la vigencia del contrato. Cuando el ejecutivo no cumpla con el servicio solicitado en más de dos ocasiones, "**EL PROVEEDOR**" en un plazo no mayor a

CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

5 días hábiles realizará el cambio del ejecutivo, previa solicitud por escrito de la Dirección General Adjunta de Finanzas de “**LA CEAV**”;

6. Notificar por escrito, por lo menos con 3 días naturales de anticipación, cualquier cambio del ejecutivo de cuenta o en los datos de contacto;
7. Proporcionar los nombres de representantes o especialistas para ser enlace de solución a cualquier problemática que se presente en “**LA CEAV**”, así como para la atención en casos extraordinarios quien deberá tener la capacidad de decisión para resolver cualquier contingencia tanto administrativa como operativa que se presente durante la vigencia del contrato;
8. Proporcionar el servicio de mensajería para la entrega de pasajes en las oficinas de “**LA CEAV**”, aeropuerto o lugar en que se requiera;
9. Otorgar el servicio de reservaciones de la siguiente manera:
 - a) Vía telefónica o vía correo electrónico informará los itinerarios y las tarifas más económicas disponibles en el mercado, así como descuentos y promociones a nivel nacional que ofrecen las líneas aéreas al momento de la reservación y recibirá por las mismas vías las solicitudes de reservaciones;
 - b) Ofrecerá tres (3) opciones, por lo menos, de itinerarios y tarifas en aquellos destinos que se cuente con ese número de opciones, e informará oportunamente sobre promociones y beneficios adicionales, con todas y cada una de las restricciones que éstas conlleven;
 - c) Proporcionará la tarifa aérea más barata disponible al momento de la reservación y como máximo se podrá utilizar la tarifa en clase “Y” o su equivalente;
 - d) Realizará las reservaciones en vuelos directos y sin escalas, salvo que éstos no existan o haya petición expresa de “**LA CEAV**”, garantizando que mediante la expedición del boleto de transportación aérea, el pasajero tendrá un espacio en el vuelo correspondiente;
 - e) Procurará la asignación de asientos que “**LA CEAV**” le solicite, de acuerdo con la reglamentación de cada línea aérea;
 - f) Confirmará en un máximo de treinta minutos las reservaciones, tarifas aplicadas, así como sus restricciones, remitiendo a “**LA CEAV**” la clave de reservación;



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

- g) Garantizará que si “**LA CEAV**” llega a conseguir una tarifa aérea más baja que la ofrecida, le respetará y otorgará el precio que se consiguió, siempre y cuando sea en las mismas condiciones de pago, fecha, vuelo y fecha de solicitud de reservación;
 - h) Recibirá de “**LA CEAV**”, vía telefónica o vía correo electrónico, la autorización de expedición y entrega del pasaje aéreo solicitado; y
 - i) Expedirá los boletos correspondientes y los entregará a “**LA CEAV**” a través del correo institucional en días y horas hábiles o al correo que se le indique al momento de solicitar el servicio en días y horas inhábiles, o en el aeropuerto o lugar que se le indique, proporcionando la información sobre costo, tarifa aplicada, restricciones y condiciones del boleto establecidas por la línea aérea seleccionada.
10. Proporcionar los boletos de avión (claves de confirmación) urgentes el mismo día de su solicitud y con al menos dos horas previas a la salida del vuelo. Los boletos ordinarios (claves de confirmación), a más tardar al día siguiente de su solicitud, al menos dos horas previas a la salida del vuelo. En ambos casos respetando el tiempo límite de las líneas aéreas para la documentación de los pasajeros;
 11. En caso de algún cambio imputable a las aerolíneas que prestan “**El Servicio**”, proporcionar el apoyo necesario en aeropuerto o al personal responsable designado por “**LA CEAV**”, con objeto de asegurar que el pasajero llegue a su destino;
 12. Realizar cualquier cambio en los vuelos, sin costo para “**LA CEAV**” hasta dos horas antes de cualquier vuelo nacional, previa solicitud de los responsables designados;
 13. Aceptar la cancelación del servicio confirmado, sin costo para “**LA CEAV**”, a excepción de los costos que marquen las propias aerolíneas;
 14. Realizar la revisión de boletos en cambios de destino, horarios y vuelos, así como el reembolso de boletos que no hayan sido utilizados y que su tarifa lo permita;
 15. Tramitar el reembolso a través de notas de crédito a nombre de “**LA CEAV**”; sin costo adicional.
 16. Recibir de “**LA CEAV**” los nombres de los servidores públicos designados como responsables y la **Administradora de “El Servicio”**, así como los teléfonos y correos electrónicos en donde se podrán realizar las confirmaciones de reservación en caso de que se opte por esta modalidad;
 17. Realizar modificaciones, transferencias o reembolsos de boletos exclusivamente a solicitud de los responsables designados por “**LA CEAV**” y no a solicitud de los pasajeros;



CEAV-C-02/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016”

18. Proporcionar a “**LA CEAV**” la relación semanal de los servicios prestados, en el formato que se denominará “Reporte de Servicios Utilizados”, que deberá abarcar los boletos de avión utilizados durante la semana correspondiente, misma que será presentada dentro de los tres días hábiles posteriores al término de cada semana, para su revisión, conciliación y trámite de pago. El reporte de “**El Servicio**” deberá reflejar lo siguiente para cada vuelo:

- Nombre del viajero;
- Fecha de viaje;
- Destino;
- Línea aérea;
- Tipo de tarifa;
- Costo de tarifa;
- Número de boleto;
- Observaciones; y
- Ahorros.

19. En el supuesto caso que “**LA CEAV**” hubiese pagado un servicio que no fue utilizado, “**EL PROVEEDOR**” garantizará emitir la correspondiente nota de crédito a favor de “**LA CEAV**”, dentro de los tres días hábiles siguientes a la solicitud, misma que podrá ser descontada en el siguiente pago.

V. SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS PARA SOLICITAR RESERVACIONES Y LA EXPEDICIÓN DE BOLETOS

NOMBRE	CARGO	UBICACIÓN
C. Miriam de los Ángeles Pérez Vargas	Directora General Adjunta de Finanzas	Ángel Urraza 1137, 6° piso, C.P. 03100, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, en la Ciudad de México. Tel. 1000-2042
C. Martín Edmundo Gutiérrez Aguilar	Director de Tesorería	Ángel Urraza 1137, 6° piso, C.P. 03100, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, en la Ciudad de México. Tel. 1000-2000 Ext 57833
C.P. Manuel Alfredo Ortega Reza	Jefe del Departamento de Viáticos	Ángel Urraza 1137, 6° piso, C.P. 03100, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, en la Ciudad de México. Tel. 1000-2000 Ext. 57838

NOTA: El presente directorio será actualizado por “**LA CEAV**”, cuando sea necesario.



CEAV-C-02/03-2016

"SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS 2016"

Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance, se firma el presente **Anexo Único** en seis tantos, libre de vicios en la voluntad, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en la Ciudad de México, el día 19 de febrero de 2016.

POR "LA CEAV"

"EL PROVEEDOR"

MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

C. NORMAN LÓPEZ MENDOZA
ADMINISTRADOR ÚNICO
ARTMEX VIAJES, S.A. DE C.V.

POR EL "ÁREA REQUERENTE"

C. MIRIAM DE LOS ÁNGELES PÉREZ VARGAS
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE FINANZAS

Las firmas que anteceden, forman parte del **ANEXO ÚNICO** del contrato **CEAV-C-02/03-2016** celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **ARTMEX VIAJES, S.A. DE C.V.**