**ANEXO No. 3**

**CONDICIONES DE SERVICIO EXIGIDOS POR LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCÓLDEX PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

1. **Reservas de Pasajes Aéreos y Hoteles**
   1. **Servicios de Agencia**
      1. **Pasajes Aéreos Nacionales**

* Las solicitudes de cotización se realizarán por vía electrónica y deberán ser contestadas en un máximo de 1 hora.
* LOS CONTRATISTAS tendrán que presentar todas las opciones posibles de tiquetes que cumplan con los requisitos solicitados.
* LOS CONTRATISTAS deberá informar al momento de la solicitud las opciones de aerolíneas, tiquetes y trayectos que compensan la emisión de CO2 del servicio requerido.

.

* LOS CONTRATISTAS confirmarán la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte de LOS CONTRATANTES, LOS CONTRATISTAS deben proceder a emitir los pasajes y enviar el ticket electrónico por correo electrónico al viajero, en un término de tiempo no superior a 24 horas.
* LOS CONTRATISTAS deberán atender requerimientos de última hora en cuanto a silla, cargos por exceso de equipaje y otros servicios a bordo.
  + 1. **Pasajes Aéreos Internacionales**
* Las solicitudes de cotización se realizarán por vía electrónica y deberán ser contestadas en un máximo de 3 horas.
* LOS CONTRATISTAS tendrán que presentar todas las opciones posibles de tiquetes que cumplan con los requisitos solicitados, así como los horarios que cubran las aerolíneas, con sus escalas, tiempos, costo de cada uno de las opciones, y de ser el caso dar a conocer a las entidades la documentación y/o requisitos exigidos por el país de destino para realizar el viaje.
* LOS CONTRATISTAS deberá informar al momento de la solicitud las opciones de aerolíneas, tiquetes y trayectos que compensan la emisión de CO2 del servicio requerido.
* LOS CONTRATISTAS confirmarán la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte de LOS CONTRATISTAS, LOS CONTRATANTES deben proceder a emitir los pasajes y enviar el ticket electrónico por correo electrónico al viajero, en un término de tiempo no superior a 24 horas.
* LOS CONTRATISTAS deberán solicitar y entregar la tarjeta de asistencia para cada funcionario de LOS CONTRATANTES.
  + 1. **Reservas Hoteleras Nacionales e Internacionales**
* LOS CONTRATISTAS presentarán las diferentes opciones para atender el servicio demandado, conforme a los convenios suscritos tanto por LOS CONTRATANTES como los directamente negociados por LOS CONTRATISTAS, atendiendo siempre las políticas de ahorros de cada entidad.
* LOS CONTRATISTAS confirmarán la reserva enviando el voucher por correo electrónico que indiquen LOS CONTRATANTES el mismo día de la solicitud.
* LOS CONTRATISTAS deberán presentar un listado de convenios que permita tener tarifas corporativas en hoteles, así como prestar asesorías, disponibilidades y descuentos en tarifas.
* LOS CONTRATISTAS respetaran las tarifas negociadas por LOS CONTRATANTES.
  + 1. **Transporte Terrestre Especial**
* LOS CONTRATISTAS presentarán las diferentes opciones de transporte especial terrestre a nivel nacional de acuerdo con la capacidad, destino, las tarifas pactadas y atendiendo siempre las políticas de ahorros de cada entidad.
* LOS CONTRATISTAS confirmarán la reserva del servicio por correo electrónico que indiquen LOS CONTRATANTES el mismo día de la solicitud.
  + 1. **Otros Servicios**

Organización, planeación, desarrollo y manejo integral de viajes, tales como:

* Viajes de incentivos.
* Viajes de grupos.
* Congresos.
* Convenciones.
* Juntas directivas.

* Servicio de promoción de eventos.
* Exposiciones: Montaje de stand, materiales de trabajo, identificación código de barras para convencionistas, impresos, objetos de promoción, control de listados.
* Adecuación de salones, mesas de negocios, traductores y ayudas audiovisuales.
* Actividades sociales: Desayunos, almuerzos y cenas de trabajo, cocteles lanzamiento de productos, convencionistas, fiestas temáticas, entre otros.

1. **Facturación**

* Conciliar las compras de la tarjeta de crédito por centro de costo, proyectos y viajero. Junto con la conciliación, deberá adjuntarse la respectiva facturación conforme a las instrucciones de cada uno de LOS CONTRATANTES.
* La expedición de facturas de tiquetes aéreos debe realizarse el mismo día de emisión de los mismos.
* La emisión de facturas de hoteles debe realizarse máximo treinta (30) días después del check out del hotel.
* La facturación deberá contar con la información completa del viaje como: nombre completo del viajero, número de viaje, Centro de Costo y Proyecto.
* Presentar de manera independiente la factura de cada programa, conforme a las instrucciones de cada uno de LOS CONTRATANTES.
* Tener convenios de emisión de tarjetas de crédito empresariales con entidades financieras para pagar tiquetes aéreos, servicios de alojamiento y alquiler de transporte, con cortes mensuales contados del primer al último día de cada mes.
* En el caso específico de Bancóldex, deberá proveer la información de la facturación en Excel, bajo la estructura que se ilustra en el archivo adjunto. Este modelo de estructura podrá modificarse en atención a las necesidades del Banco.



1. **Elaboración de Informes**

* LOS CONTRATANTES solicitarán la presentación de informes a la medida sus necesidades.
* Permitir a LOS CONTRATANTES el acceso a las herramientas de análisis de información que posean LOS CONTRATISTAS y que permitan la generación de informes que contengan los datos derivados de los viajes, la frecuencia de los mismos, los principales destinos y el valor de los servicios consumidos por LOS CONTRATANTES tanto por viajes como por reservas de hoteles, entre otros datos.
* Informe Cálculo de Huella de Carbono: preparar la información para el cálculo de la huella de carbono en la periocidad requerida de los trayectos recorridos en avión y vía terrestre. En este informe deben relacionar para cada uno de los viajes mínimo la siguiente información:
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Empresa
  + Centro de costo
  + Fecha del viaje
  + No. tiquete
  + Itinerario
  + Relación de trayectos y Kilómetros recorridos en cada uno de ellos.
  1. **Informes mínimos requeridos a la medida de LOS CONTRATANTES.** 
     1. **Informe General de Facturación**
* Se requiere un Informe General de Facturación de la cuenta corporativa discriminada por cada uno de LOS CONTRATANTEA el cual deberá ser presentado con las siguientes periodicidades:

1. en forma mensual,
2. acumulado a corte de junio y,
3. acumulado a corte de diciembre.

A continuación, se presenta a título informativo, un modelo de informe:

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe General de Facturación** | |
|  | |
| **Mes de enero 20XX** | |
|  |  |
| Total facturación Grupo Bancóldex | $68.350.254 |
|  |  |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 55.664.322 |
|  |  |
| Facturación alojamientos | $ 12.685.932 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |
|  |  |
| **Compras por Empresas** | |
|  |  |
| **Empresa 1** | **$ 66.215.626** |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 53.529.694 |
| Facturación alojamientos | $ 12.685.932 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |
|  |  |
| **Empresa 2** | **$ 2.134.628** |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 2.134.628 |
| Facturación alojamientos | $ 0 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |

* + 1. **Informe detallado de servicios facturados.**
* Relación mensual detallada por cada uno de LOS CONTRATANTES de cada uno de los servicios prestados de tiquetes aéreos, alojamientos y otros servicios como transporte terrestre, trámite de visas, etc.

El informe detallado deberá ser presentado mensualmente y contendrá, como mínimo, la siguiente información:

**Tiquetes aéreos:**

* + Factura
  + Fecha de factura
  + No. tiquete
  + Concepto factura
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Centro de costo
  + Ruta del viaje
  + Fecha de salida
  + Fecha de regreso
  + Aerolínea
  + Precios y tasas de ley.

**Alojamiento:**

* + Factura
  + Fecha de factura
  + Concepto factura
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Centro de costo
  + Destino
  + Fecha de entrada
  + Fecha de salida
  + Hotel
  + Precios y tasas de ley.
* Relación de penalidades generadas por cambios en tiquetes aéreos.
* Relación de tiquetes revisados.
* Relación de tiquetes por revisar.
* Elaboración de informe de ahorros potencialmente obtenidos por reserva anticipada de tiquetes, tomando como referencia un tiquete comprado con 7 días de anticipación vs el precio pagado.
* Informes mensuales de gestión de convenios corporativos de aerolíneas y hoteles.