**ANEXO No. 5**

**CONDICIONES DE SERVICIO EXIGIDOS POR LA FIDUCIARIA Y SUS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

**1. RESERVAS DE PASAJES AÉREOS Y HOTELES**

**1.1. Servicios de Agencia**

**1.1.1. 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 confirmarán la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte DEL CONTRATANTE, 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.

**1.1.2. 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 una 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 confirmarán la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte de LOS CONTRATISTAS, EL CONTRATANTE debe 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 FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS.

**1.1.3. Reservas Hoteleras Nacionales e Internacionales**

* EL CONTRATISTA presentará las diferentes opciones para atender el servicio demandado, conforme a los convenios suscritos tanto por EL CONTRATANTE como los directamente negociados por EL CONTRATISTA, atendiendo siempre las políticas de austeridad en el gasto de FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS.
* EL CONTRATISTA confirmará la reserva enviando el voucher por correo electrónico que indiquen FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS el mismo día de la solicitud.
* EL CONTRATISTA deberá presentar un listado de convenios que permita tener tarifas corporativas en hoteles, así como prestar asesorías, disponibilidades y descuentos en tarifas.
* EL CONTRATISTA respetará las tarifas negociadas por EL CONTRATANTE.

**2. Facturación**

* La expedición de facturas de tiquetes aéreos debe realizarse de acuerdo con la solicitud del CONTRATANTE
* La emisión de facturas de hoteles debe realizarse máximo treinta (30) días después del check out del hotel de acuerdo con la solicitud del CONTRATANTE
* 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 Fiducoldex y cada uno de los Patrimonios Autónomos.

**3. Elaboración de Informes**

* EL CONTRATANTE solicitará la presentación de informes a la medida sus necesidades *y esto no deberá representar costo para Fiducoldex y sus Patrimonios.*
* Permitir AL CONTRATANTE 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 FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS tanto por viajes como por reservas de hoteles, entre otros datos.
* Informe para Cálculo de Huella de Carbono: preparar informe mensual de trayectos recorridos en avión y vía terrestre. En este informe deben relacionar para cada uno de los viajes 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.

**4.1. Informes mínimos requeridos a la medida DEL CONTRATANTE.**

**4.1.1. Informe General de Facturación.**

* Se requiere un Informe General de Facturación de la cuenta corporativa discriminada para FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS, el cual deberá ser presentado con las siguientes periodicidades:

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **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 |

**4.1.2. Informe detallado de servicios facturados.**

* Relación mensual detallada por FIDUCOLDEX Y SUS PATRIMONIOS 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, *teniendo en cuenta compras históricas para Fiducoldex y sus Patrimonios.*
* Informes mensuales de gestión de convenios corporativos de aerolíneas y hoteles.

**5. 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.