

## **TÉRMINOS DE REFERENCIAS PARA LA CONTRATACIÓN SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

### **OBJETIVO Y ALCANCE:**

El objetivo del presente proceso es la Contratación de una Persona Física o Jurídica que nos brinde los servicios de Agencia de viajes, para cubrir las necesidades de Boletos aéreos, Seguros de viajes y reservas de hospedajes a nivel Nacionales e Internacional, para las capacitaciones y demás actividades operativas realizadas por la empresa **EDENORTE DOMINICANA, S.A.**

Los servicios serán requeridos a demanda y hasta agotar el monto adjudicado. Los Oferentes que deseen participar en esta Contratación Servicios de Agencia de Viajes deben cumplir con las condiciones fijadas a continuación:

### **REQUISITOS GENERALES PARA QUE EL/LA ADJUDICATARIO/A OFREZCA EL SERVICIO:**

#### **Servicio de Boletos aéreos, Seguros de Viajes y Hospedajes Internacionales:**

**Principales Destinos:** Panamá, Colombia, Guatemala, Costa Rica, Estados Unidos, Argentina, México, Uruguay, Colombia, Brasil, Argentina, Chile, Honduras, Paraguay, Europa, Asia, entre otros.

#### **Servicios Requeridos:**

1. Compra de boletos Aéreos.
2. Reservación de Hoteles a través del proveedor de la Agencia.
3. Servir de intermediario ante cualquier emergencia.
4. Que las emisiones de los boletos aéreos y reservas de hoteles tengan opción de cambio de fechas en los casos requeridos.
5. Las Reservaciones de hoteles deben incluir lo siguiente: (Desayuno, Almuerzo, Cena).
6. Enviar al participante o contacto de Edenorte los comprobantes o Boucher de las reservas o boletos vía internet.
7. Ticket de Avión en Líneas regulares tradicionales.
8. Anulación de boletos aéreo o terrestre.
9. Reembolso de boletos no utilizado a favor de **Edenorte Dominicana S.A.**
10. Anulación de Reservas en Hoteles Internacionales.
11. Emisión de boletos aéreos o reservas de hoteles solicitados con carácter de urgencia por parte Edenorte Dominicana S.A.

12. Emisión de tarjeta de seguro de asistencia al viajero el seguro debe cubrir desde la fecha de salida hasta la fecha de regreso al país.

### **Servicio de Hospedajes Nacionales:**

**Principales Destinos:** Santo Domingo, Santiago, Mao, Puerto Plata, San Francisco, La Vega, Constanza, Rio San Juan, Samaná, Nagua, Cotui, Monte Cristi, Dajabon, Entre otros.

### **Servicios Requeridos:**

1. Reservación de Hoteles a través del proveedor de la Agencia.
2. Que las reservas de hoteles tengan opción de cambio de fechas en los casos requeridos.
3. La reservación debe incluir lo siguiente: (Desayuno).
4. Enviar al participante o contacto de Edenorte los comprobantes o Boucher de las reservas o boletos vía internet.
5. Anulación de Reservas en hoteles nacionales.
6. Realizar reservas de hoteles solicitados con carácter de urgencia por parte Edenorte Dominicana S.A.

### **OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:**

1. Presentar la propuesta de adquisición de boletos aéreos con el precio de ida y vuelta incluido, según corresponda.
2. Si Edenorte lo solicita, se pueden presentar varias propuestas con rutas alternativas de manera que se escoja la que más convenga a los intereses institucionales.
3. Designar a una persona como contacto para el servicio, la cual será el punto focal para proveer asistencia en la medida que la institución lo solicite, procurando la habilitación de una línea de servicios para contacto con la institución.
4. Al momento del depósito de la factura esta deberá tener anexas las facturas presentadas por las compañías aéreas referentes a los pasajes aéreos comprados. La presentación de estas facturas condiciona el pago de la próxima factura a la empresa contratada.
5. Cumplir las solicitudes de Edenorte, prestando todas las aclaraciones posibles,

siempre y cuando sean realizadas por funcionarios autorizados.

6. Asignar los asientos cuando sea solicitado e indicado por la institución contratante.

#### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA LA CONTRATACIÓN**

1. El adjudicatario deberá estar disponible para servicio 24 horas los 7 días de la semana, inclusive los días festivos.
2. Deben ofrecer los servicios de asesoría en las reservaciones de hoteles y emisión de boletos aéreos para los colaboradores.
3. El adjudicatario debe ofrecer paquetes que resulten beneficiosos y que brinden facilidades a la institución, tales como: tarifas negociadas en hoteles nacionales e internacionales, al igual que en los boletos aéreos.
4. El tiempo de respuesta para la confirmación de una reserva debe ser de 24 horas desde el momento de recibida la solicitud.
5. Los oferentes deben presentar de manera obligatoria copia de la Certificación IATA (International Air Transport Association).
6. Los oferentes que presenten ofertas deberán tener experiencia de más de 3 años probada con el Estado o instituciones privadas.
7. Los oferentes deberán presentar mínimo 3 tres cartas de recomendación de instituciones que ha ofrecido servicios.
8. Gestionar con el proveedor soluciones a los problemas que surjan durante la presentación del servicio.