

Bogotá D.C., 9 de noviembre de 2016

Señores  
**PROPONENTES**  
Bogotá, D.C.

**Asunto:** Invitación pública para contratar el servicio de intermediación para el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, hospedaje nacional e internacional y el servicio de transporte de viajeros. - 3000000344

Por el presente documento la CCB procede a dar respuesta a las preguntas formuladas en tiempo por los proponentes:

**1. PREGUNTA**

Tiquetes Nacionales emitidos (en unidades y en volumen facturado antes de impuestos) en los pasados 3 años. (2013-2014-2015)

**RESPUESTA:**

En el periodo comprendido entre marzo del 2015 a agosto del 2016 se adquirieron un promedio estimado de 362 tiquetes con destinos Nacionales.

**2. PREGUNTA**

Tiquetes Internacionales emitidos (en unidades y en volumen facturado antes de impuestos) en los pasados 3 años. (2013-2014-2015)

**RESPUESTA:**

En el periodo comprendido entre marzo del 2015 a agosto del 2016 se adquirieron un promedio estimado de 270 tiquetes con destinos Internacionales.

**3. PREGUNTA**

Cantidad de vuelos Nacionales e Internacionales One way realizados durante el año 2015.

**RESPUESTA:**

La CCB no cuenta con la información solicitada.

**4. PREGUNTA**

Numero de vuelo Nacionales e Internacionales Round Trip realizados durante el año 2015.

**RESPUESTA:**

La CCB no cuenta con la información solicitada.

**5. PREGUNTA**

Número de reservas hoteleras Nacionales e Internacionales realizadas en los 3 pasados años (2013-2014-2015).

**RESPUESTA:**

De lo transcurrido el presenta año hasta el mes de octubre se han realizado aproximadamente 214 reservas.

**6. PREGUNTA**

Valor total facturado en reservas hoteleras (antes de impuestos) realizadas en los 3 pasados años (2013-2014-2015).

**RESPUESTA:**

La CCB se reserva el derecho de publicar valores.

**7. PREGUNTA**

Ciudades nacionales destino y países internacionales destino de mayor recurrencia en viajes.

**RESPUESTA:**

En el periodo comprendido entre marzo del 2015 a agosto del 2016 para vuelos nacionales los destinos frecuentes son: Cartagena 123, Medellín 75, Cali 26 y Barranquilla 19 aproximadamente.

Y para vuelos internacionales: Perú 53, Chile 26, Madrid 13 y Argentina 12 aproximadamente.

Sin embargo los destinos pueden variar según la dinámica de actividades que desarrolle la CCB en la ejecución del contrato.

**8. PREGUNTA**

Top 10 de rutas voladas nacionales e internacionales.

**RESPUESTA:**

Tal como se indica en la respuesta 7 del presente documento, los destinos frecuentes son: Cartagena, Medellín, Cali, Barranquilla, Perú, Chile, Madrid y Argentina.

**9. PREGUNTA**

5.3 Segunda fase evaluación de ofertas

Aclaración: Para el primer criterio de calificación en el que se mide el mayor porcentaje en beneficios por volumen de compra representado en tiquetes, cabe aclarar que la acumulación de puntos o millas por convenio redimibles en tiquetes son un beneficio ofrecido por cada aerolínea posterior a un análisis del volumen de compras del cliente, los convenios se celebran entre aerolínea y cliente y sus beneficios se aplican independientemente de la agencia a la cual el cliente le da la potestad de administrarlos. La función de la agencia consiste en asistir y mejorar las negociaciones existentes y controlar la correcta aplicación de los descuentos o beneficios. Por ello consideramos que el porcentaje de descuento al no depender de la agencia sino de cada aerolínea no es un criterio válido para medir la gestión de la misma.

**RESPUESTA:**

Lo solicitado por la CCB en esta invitación y especialmente en el primer punto de evaluación hace referencia al porcentaje ofrecido por volúmenes de compra mensuales el cual será redimido en tiquetes nacionales o internacionales. Por tanto cabe aclarar que este punto no hace referencia a los convenios celebrados con las aerolíneas respecto a millas, es el beneficio que directamente otorgue la agencia a su cliente.

**10. PREGUNTA**

5.3 Segunda fase evaluación de ofertas

Para el tercer criterio: descuento a la tarifa neta de tiquetes ocurre de igual manera que el criterio anterior. Dependiendo del volumen de compras del cliente las aerolíneas ofrecen convenios de acumulación de millas o puntos en casos de volumen moderado y para casos de clientes con compras significativas el convenio reviste un porcentaje de descuentos sobre la tarifa neta de tiquetes que aplique en cada una de las compras. Los valores de dichos descuentos los determina la aerolínea y nuevamente la función de la agencia es asistir la negociación y verificar su correcta y constante aplicación. De esta manera el porcentaje de descuento sobre la tarifa neta de tiquetes es un valor que va a depender del volumen de compras del cliente con cada aerolínea y consideramos no es útil para medir la gestión de la agencia.

**RESPUESTA:**

Lo solicitado por la CCB en esta invitación y especialmente en el tercer punto de evaluación hace referencia al descuento a la tarifa neta de tiquetes que directamente realice el intermediario. Por tanto cabe aclarar que este punto no hace referencia a los convenios celebrados con las aerolíneas respecto a millas, es el beneficio que directamente otorgue la agencia a su cliente.

**11. PREGUNTA**

5.3 Segunda fase evaluación de ofertas

Para el segundo criterio: Service FEE hay que tener en cuenta que únicamente se cobra fee cuando se presta el servicio de administración hotelera para el caso en que la gestión consiste en hacer únicamente las reservas hoteleras, la agencia no realiza cargo alguno. Cabe anotar que al igual que en la negociación con las aerolíneas, la agencia asesora al cliente en la realización de convenios directamente con las cadenas hoteleras

**RESPUESTA:**

Este aspecto se refiere a que en el evento que el intermediario cobre Fee por cualquier intermediación de la reserva hotelera deberá indicarlo en el Anexo No 4, y se le dará el máximo puntaje para el que ofrezca el menor Fee.

**12. PREGUNTA**

5.3 Segunda fase evaluación de ofertas

Para el quinto criterio: Certificaciones convenios vigentes aerolíneas internacionales. Aclaremos primero que ninguna aerolínea está en capacidad de certificar la celebración de convenios con la agencia en nombre de un cliente, ya que como explicamos anteriormente esto se celebra directamente entre el cliente y la aerolínea. Cuando el cliente utiliza los servicios de una agencia es el mismo quien se encarga de notificar a la aerolínea que agencia tiene la potestad de administrar su convenio. Toda agencia que tenga identificación IATA está facultada ante las aerolíneas para administrar convenios de clientes bajo autorización previa y escrita de los mismos.

**RESPUESTA:**

De conformidad con lo expuesto, se acepta la observación y se modificará mediante adenda.

**13. PREGUNTA**

No vemos que se tenga en cuenta de manera categórica la tarifa administrativa la cual es en realidad el ingreso o ganancia de todas las agencias establecida por la aeronáutica civil (Ley 3596), es importante tener en cuenta que la tarifa administrativa corresponde aproximadamente del 3% del valor del tiquete y según establece la ley el único concepto valido para argumentar su disminución es la utilización de una OBT ( herramienta de autogestión) ya que ello disminuye costos del proceso en horas hombre.

**RESPUESTA:**

La entidad se mantiene en lo establecido en la invitación. Por tanto las tarifas establecidas por la ley deben ser contempladas por el intermediario al momento de realizar su propuesta.

**14. PREGUNTA**

Consideramos importante para su evaluación observar y medir niveles de optimización y ahorro en el presupuesto de viaje. El grueso de la proyección de ahorro en presupuesto de viaje se encuentra focalizado en la aplicación de tarifas económicas y el control que de la misma se realice. Aunque se logren ahorros por disminución de tarifa administrativa y por descuentos de aplicación de convenio, el porcentaje de optimización más representativo se logra únicamente aplicando un esquema que garantice la consecución de las alternativas más económicas dentro del mercado. Para garantizar que se logre lo anterior se debe poner especial atención sobre los niveles de comisiones del operador de viajes y sus agentes. Adicionalmente y nuevamente por ley las aerolíneas le otorgan a las agencias un 1% de comisión sobre las ventas netas de tiquetes corporativos de cada cliente, es potestad de la agencia retornar dicho monto al cliente con el fin de garantizar un manejo transparente de los convenios.

**RESPUESTA:**

La entidad se mantiene en lo establecido en la invitación. Por tanto las tarifas establecidas por la ley deben ser contempladas por el intermediario al momento de realizar su propuesta.

**15. PREGUNTA**

**ANEXO 5 PROYECTO DEL CONTRATO**

¿Estos ajustes a que hacen referencia?, si son ajustes o cambios al TKT emitido si generan costos por penalidades y/o cambio de tarifa. Por favor aclarar.

**RESPUESTA:**

Este aspecto se refiere a cambios por un tiquete mal expedido por el intermediario, entendemos que cualquier cambio por solicitud de la Entidad si hay un valor adicional será reconocido por la CCB.

**16. PREGUNTA**

**ANEXO 5 PROYECTO DEL CONTRATO** h) Presentar con la periodicidad que lo requiera el supervisor del contrato, informes por tipos de servicio y el estado de cuenta del contrato con la Cámara. Es posible nos hagan claridad que informe se debe presentar y cuál sería su contenido.

**RESPUESTA:**

Los informes que hace referencia la cláusula h del contrato, pueden ser: la huella de carbono, clase de tiquetes expedidos y/u otros informes que salen de la relación comercial y su periodicidad será establecida en el desarrollo del contrato con el supervisor.

**17. PREGUNTA**

**ANEXO 5 PROYECTO DEL CONTRATO** i) Garantizar el revisado de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades, en cualquier evento de una penalidad serán asumidas por EL CONTRATISTA, en cuanto al NO SHOW (No cancelar una reserva o no presentarse a la hora del vuelo) este concepto será asumido por LA CÁMARA cuando no informe con una antelación de 24 horas a la agencia. Queremos hacer la aclaración, cuando las tarifas lo permitan, no se puede garantizar, eso depende de las condiciones de cada tarifa y proveedor.

**RESPUESTA:**

Efectivamente si la modificación y/o cancelación de un tiquete genera el pago de penalidades, se entiende que el mismo estará sujeto a las normas tarifarias de la aerolíneas y no del intermediario. So pena que el error sea causado por el intermediario que este caso deberá asumir los costos.

**18. PREGUNTA**

**ANEXO 5 PROYECTO DEL CONTRATO**

i) Garantizar el revisado de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades, en cualquier evento de una penalidad serán asumidas por EL

CONTRATISTA, en cuanto al NO SHOW (No cancelar una reserva o no presentarse a la hora del vuelo) este concepto será asumido por LA CÁMARA cuando no informe con una antelación de 24 horas a la agencia.

Hacemos la aclaración que no se puede aceptar lo dispuesto; pues las penalidades que se generan por cambios o no uso de TKT es asumido por la compañía. De igual forma esto se notifica al momento de la emisión las condiciones y penalidades de la tarifa.

### **RESPUESTA**

Efectivamente si la modificación y/o cancelación de un tiquete genera el pago de penalidades, se entiende que el mismo estará sujeto a las normas tarifarias de la aerolíneas y no del intermediario. So pena que el error sea causado por el intermediario que este caso deberá asumir los costos.

### **19. PREGUNTA**

13) GARANTÍAS: Sugerimos que le porcentaje para constituir las pólizas se tome en referencia al valor estimado a recibir por concepto de tarifa administrativa por parte de la agencia, o establecer una suma determinada, por ejemplo: CUMPLIMIENTO por un valor asegurado de \$50.000.000  
CALIDAD: por un valor asegurado de \$50.000.000  
SALARIOS Y PRESTACIONES: por un valor asegurado de \$30.000.000

### **RESPUESTA**

Respecto de las garantías del contrato se acoge parcialmente la observación y se modificara mediante adenda.

### **20. PREGUNTA**

Es importante que nos indiquen cuál es su volumen de compra tanto para viajes nacionales como internacionales.

### **RESPUESTA:**

En el periodo comprendido entre marzo del 2015 a agosto del 2016 se adquirieron un promedio estimado de 362 tiquetes con destinos Nacionales.

En el periodo comprendido entre marzo del 2015 a agosto del 2016 se adquirieron un promedio estimado de 270 tiquetes con destinos Internacionales.

### **21. PREGUNTA**

b. Por correo electrónico: Los proponentes deberán enviar de forma separada la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación y deberá ser enviada vía correo electrónico a la dirección correo@ccb.org.co en formato .pdf con la seguridad necesaria que impida manipulación o alteración del contenido. Para que el proponente pueda hacer uso de este medio de entrega de la propuesta, deberá cumplir con las siguientes especificaciones para el envío, so pena de que la propuesta no sea tenida en cuenta:

Observación: Dado el caso que la propuesta supere la capacidad que la entidad tiene para recibir correos (15 MB), es posible enviar la información en más correos, enviarlos por One Drive o We Transfer?

### **RESPUESTA**

Para el envío de propuestas a través de correo electrónico se puede realizar con herramientas como One Drive o We Transfer. O puede remitir su propuesta en varios correos, lo importante es que la transmisión de los mismos se haga con antelación a la hora del cierre, esto con el fin que sean recibidos en tiempo.

## **22. PREGUNTA**

### **3.2 REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA**

Los proponentes deberán presentar con su oferta los estados financieros con corte fiscal del año inmediatamente anterior, de interés general o particular, que permitan la fácil consulta o determinación de las variables a tener en cuenta. Sólo se considerarán estados financieros certificados o dictaminados/ o de prueba con corte al 31 de diciembre de 2014

Observación: Por favor aclarar el corte fiscal que se debe tener en cuenta para el presente proceso si es 2014 o 2015.

### **RESPUESTA:**

Se aclara que son los estados financieros del 2015, lo cual se modificará mediante adenda.

## **23. PREGUNTA**

### **3.3.5 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

El proponente deberá presentar junto con su propuesta el correspondiente certificado de inscripción vigente en el registro nacional de turismo expedido por la Dirección General del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el conste que se encuentra inscrito en dicho registro, de conformidad con lo establecido en la ley 300 de 1996, modificada por la ley 1101 de 2006 y los Decretos 504 de 1997 y 2074 de 2003, en concordancia con el artículo 164 del Decreto ley 19 de 2012.

NOTA 1. El certificado debe estar vigente a la fecha de presentación de la oferta y mantenerse vigente durante la suscripción y ejecución del contrato resultante del presente proceso de invitación este certificado no debe de tener más de dos (2) meses de expedido.

Observación: El Registro Nacional de Turismo es expedido y renovado una vez de manera anual y tiene una validez por el mismo tiempo, por tal motivo solicitamos de manera respetuosa se elimine la exigencia en la cual se solicita que la fecha de expedición debe ser inferior a 2 meses.

### **RESPUESTA:**

Se aclara que el registro deberá estar vigente al momento de la presentación de la oferta.

**24. PREGUNTA**

5.3. SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: Se verificarán los criterios que otorgan puntaje para aquellas ofertas que quedaron habilitadas en el término de la primera fase.

Los criterios que se señalan a continuación serán aplicados a la evaluación de la oferta presentada por los proponentes para cada uno de los ramos o pólizas que conforman el Programa de Seguros de la CCB. Para el efecto, se ha establecido un total de 100 puntos para la evaluación de cada ramo o póliza, de conformidad con las siguientes reglas:

Observación: en el numeral citado anteriormente se hace referencia al manejo de pólizas y programas de seguros, lo cual no concuerda con el objeto contractual del proceso, por tal motivo solicitamos de manera respetuosa realizar las aclaraciones o modificaciones pertinentes para no tener confusiones futuras.

**RESPUESTA**

Se aclara que esta fase se realiza con los proponentes que hayan cumplido con los requisitos habilitantes.

**25. PREGUNTA**

<p><b>Mayor Porcentaje (%) en beneficios por volumen de compras representado en tiquetes</b></p>	<p>Obtendrá el mayor puntaje aquel proponente que ofrezca el mayor porcentaje por volumen de compras (total facturado mes), el cual será redimido por tiquetes nacionales o internacionales en las rutas que la CCB le solicite.</p> <p>El porcentaje ofrecido podrá ser acumulable y utilizable durante todo el término de ejecución del contrato, para el porcentaje causado en el último mes de ejecución este cupo podrá ser redimido durante el mes siguiente.</p> <p>Al proponente que ofrezca el mayor porcentaje se le asignarán (35) puntos, los demás propuestas obtendrán el puntaje de manera proporcional descendente.</p> <p>Para el cálculo de la media aritmética se aplicará la siguiente fórmula:</p> <p>Media Aritmética de las Ofertas:</p>	<p><b>MAXIMO 35 PUNTOS</b></p>
--	---	--

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la CCB retirar del pliego de condiciones u invitación Pública el factor de puntuación relacionado anteriormente, teniendo en cuenta que:

1. Las agencias de viajes de acuerdo a la resolución No. 03596 de la Aeronáutica Civil, perciben como ingresos el 1% de comisión pagado por las aerolíneas y una tarifa administrativa a cargo del contratante, ingresos que no pueden ser cedidos por cuanto se encuentran reglados y adquieren el carácter de obligatorio cumplimiento, por



consiguiente al aceptar asumir costos tales como Beneficios económicos sobre el volumen total de compras, es decir valores con impuestos, tasas, contribuciones y demás costos que afecten directa e indirectamente el tiquete podrían configurar un eventual desequilibrio económico para el futuro contratista.

2. El beneficio es el primero de tres beneficios económicos que pide la CCB dentro de la invitación pública (Mayor porcentaje de Beneficios por volumen de compras, Service Fee y Descuento en Tarifa neta) lo cual consideramos exagerado, ya que tiene la ponderación más alta en comparación con los demás ítems de calificación los cuales evidencian la calidad del servicio que desea tener la CCB, teniendo en cuenta lo dicho anteriormente podemos decir que el beneficio es netamente económico y afecta de manera directa al contratista.
3. Consideramos que la CCB no puede permitir que la calidad del servicio se vea afectada por descuentos, ya que se evidencia en el pliego que desean tener la mejor atención y tecnología a su disposición y para lograr dichos beneficios las agencias de viajes deben invertir su capital y ganancias en infraestructura, por tal motivo consideramos que este ítem es nocivo para el futuro contratista. Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, debemos recalcar que los ofrecimientos que realicen los proponentes durante un proceso de Invitación Pública deben ser ajustados a la realidad del mercado, sin incurrir en ofertas artificialmente bajas.
4. Por estas razones solicitamos a la entidad eliminar mediante adenda el factor de ponderación de “Mayor porcentaje de Beneficios por volumen de compras”. Para lo cual sugerimos contemplar la inclusión de otros aspectos importantes para la entidad, como son:
  - Atención de oficinas en aeropuertos mediante convenio de cooperación con otra agencia de viajes.
  - Call center las 24 horas mediante convenio de cooperación con otra agencia de viajes.
  - Aplicativo para informes estadísticos para la entidad.
  - Póliza de seguro en vuelo.
  - Líneas de cobro revertido.Los factores enunciados anteriormente podrán beneficiar a la CCB y abrirá la puerta a más oferentes, garantizando la pluralidad de ofertas dentro del proceso, ya que no se restringirá la calificación a la parte económica como está en el presente pliego de condiciones, así mismo se verán reflejados otros aspectos como son la calidad del servicio.

#### **RESPUESTA:**

La entidad se mantiene en lo establecido en la invitación. Por tanto las tarifas establecidas por la ley deben ser contempladas por el intermediario al momento de realizar su propuesta.

Lo solicitado por la CCB en esta invitación y especialmente en el primer punto de evaluación hace referencia al porcentaje ofrecido por volúmenes de compra mensuales el cual será redimido en tiquetes nacionales o internacionales. Por tanto cabe aclarar que el beneficio es netamente económico.

#### **26. PREGUNTA**

Dentro de la audiencia de aclaración de pliegos si se evidencio en las diapositivas expuestas como se otorgarán los puntos, respecto del ítem relacionado anteriormente, así:

<b>DESCUENTO EN TARIFA NETA</b>	<b>PUNTOS</b>
1%	7
2% a 3%	15
más de 3%	30

No obstante en los documentos que hacen parte de la presente invitación pública, no se encuentra el cuadro enunciado anteriormente, lo cual consideramos importante y fundamental para que no existan confusiones futuras, por tal motivo solicitamos de manera respetuosa incluir mediante adenda el cuadro publicado anteriormente.

### **RESPUESTA**

Acorde con lo indicado, nos permitimos aclarar este punto a través de la adenda.

### **27. PREGUNTA**

<b>Certificación es convenios vigentes Aerolíneas Internacionales</b>	Corresponde a certificaciones expedidas por las aerolíneas, en las cuales conste que el proponente mantiene actualmente un convenio y los beneficios de dicho convenio serán aplicados en la ejecución del contrato objeto de esta invitación, se asignará el puntaje como se indica a continuación:		<b>MAXIMO 10 PUNTOS</b>
	<b>Certificaciones</b>	<b>Puntaje</b>	

Observación: De acuerdo a lo conversado en la audiencia aclaratoria se aclaró que las certificaciones realizadas por las aerolíneas son una política de presentación de las mismas en el cual se refleja única y exclusivamente que la Agencia de viajes cuenta con relaciones comerciales y que no se ha sido sancionado en los último 2 años por parte de la aerolínea. Por otro lado, los convenios con los cuales cuentan las aerolíneas se encuentran publicados en las páginas web de las mismas y es de consulta pública.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente las aerolíneas no certifican el acuerdo comercial con la Agencia y los Acuerdos Corporativos con sus clientes porque estos últimos son firmados entre la Aerolínea y el cliente, siendo la agencia de Viajes un intermediario en la administración de dichos convenios.

Solicitamos de manera respetuosa se permita aportar las certificaciones con las aerolíneas internacionales, de acuerdo a los modelos, parámetros y condiciones de las mismas donde se habla del acuerdo comercial con la Agencia de Viajes.

### **RESPUESTA:**

De conformidad con lo expuesto, se acepta la observación y será modificado mediante adenda.

## 28. PREGUNTA

9	Efectuar, sin costo alguno, las conexiones, reservas y confirmaciones de silla en todos los vuelos solicitados por la Entidad. Para el efecto el proponente debe contar con sistemas electrónicos directos con las aerolíneas y enviar por el medio de comunicación que señale en su propuesta y que sea el más rápido la confirmación de las reservas, indicando el costo y clase de pasaje reservado.
---	---

24	<b>Reservas, confirmaciones y conexiones:</b> Gestionar inmediatamente las reservaciones y confirmaciones de sillas en cada uno de los vuelos solicitados por la CCB, para los que se haya suministrado el tiquete correspondiente e informar con oportunidad a la Entidad, indicando la aerolínea, costo y clase de la reserva; tanto para vuelos nacionales como para vuelos internacionales. Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los tiquetes previamente expedidos, suministrando los nuevos tiquetes dentro de los plazos requeridos por la Cámara de Comercio de Bogotá.
----	---

Observación: Agradecemos agregar al numeral citado anteriormente la frase “de acuerdo a políticas y condiciones de las Aerolíneas”, ya que no todas las aerolíneas cuentan con confirmación de sillas y en ocasiones cobran por realizar dicha actividad, costos que serán asumidos por la CCB.

## RESPUESTA:

Se acepta la observación y se aclarará mediante adenda.

## 29. PREGUNTA

al supervisor para su autorización y evitando a toda costa pagos dobles o diferentes valores. j) Tramitar y/o asesorar sin costo, al personal que presta sus servicios en LA CÁMARA y a sus colaboradores en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los viajeros colombianos hacia otros países y de otros países hacia Colombia, tales como: visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros, colaborar con la obtención de documentos relacionados con el pago de los impuestos de salida o tasas aeroportuarias y en general sobre los demás requisitos que existan para estos efectos, en las oportunidades en que por su desplazamiento en misión oficial se requieran estos servicios. k) Cumplir dentro de los términos

Observación: Solicitamos eliminar la palabra “tramitar”, ya que las agencias de viajes podemos y debemos brindar asesoramiento al viajero sin ningún costo, pero cuando se habla de tramitar, hacemos referencia a que el asesor intercede como un intermediario entre la embajada, consulado, etc., y nuestro cliente, lo cual genera un cobro por parte de consulados, embajadas y otros los cuales deben ser asumidos por la CCB.

**RESPUESTA:**

Se acepta la observación y se aclarará mediante adenda.

**30. PREGUNTA**

la reserva al supervisor del contrato, indicando el itinerario, costo y clase del pasaje reservado. i) Garantizar el revisado de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades, en cualquier evento de una penalidad serán asumidas por EL CONTRATISTA, en cuanto al NO SHOW (No cancelar una reserva o no presentarse a la hora del vuelo) este concepto será asumido por LA CÁMARA cuando no informe con una antelación de 24 horas a la agencia. j)

Observación: Respecto al literal "i" de las Obligaciones Específicas para el suministro de tiquetes tenemos las siguientes observaciones:

1. Las agencias de viajes no podemos garantizar el revisado de tiquetes bajo las condiciones expuestas, ya que la CCB solicita la expedición de tiquetes en la clase más económica en el numeral 1 de las especificaciones técnicas; estas clases pueden presentar restricciones, penalidades y diferencias de tarifas en el momento de revisar las cuales deben ser asumidas por la CCB

2. Por otro lado, en cuanto al no show podemos decir que aplica de acuerdo a las políticas y condiciones de la aerolínea y que el tiquete expedido se podrá revisar o reembolsar si la aerolínea y la tarifa lo permiten (es posible que no se pueda cambiar de nombre ó de ruta), así mismo informamos que aplican penalidades por cambios y por reembolso diferentes para cada caso las cuales debe asumir la CCB.

De acuerdo a las aclaraciones realizadas anteriormente solicitamos de manera respetuosa replantear la el literal "i" de las Obligaciones Específicas, con el fin de no hacer lesiva la obligación para el contratista.

**RESPUESTA**

Efectivamente si la modificación y/o cancelación de un tiquete genera el pago de penalidades, se entiende que el mismo estará sujeto a las normas tarifarias de la aerolíneas y no del intermediario. So pena que el error sea causado por el intermediario que este caso deberá asumir los costos.

**31. PREGUNTA**

contados a partir de la suscripción del presente contrato. c) SALARIOS Y PRESTACIONES: Una póliza que garantice el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal empleado por EL CONTRATISTA para la ejecución del presente contrato, por un valor asegurado equivalente al 15% del valor del contrato, con vigencia igual a la del presente contrato y treinta y 3 años más, contados a partir de la suscripción del presente contrato. PARÁGRAFO:

Observación: Agradecemos disminuir el porcentaje de cubrimiento solicitado en el presente literal, ya que por lo general se asegura el 5% para salarios y prestaciones, adicionalmente el contratista incurriría en más gastos para la ejecución del contrato.

## RESPUESTA

Se ajusta la cláusula de garantías del Anexo No 5 Proyecto del Contrato mediante adenda.

### 32. PREGUNTA

**CONTRATISTA. 20) CLÁUSULA PENAL.** Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a LA CÁMARA, EL CONTRATISTA pagará a LA CÁMARA sin necesidad de previo requerimiento, por el retardo o inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud del presente contrato, una suma equivalente al 20% del valor total del mismo. La presente cláusula penal

Observación: Solicitamos respetuosamente disminuir la cláusula en un 10%, teniendo en cuenta que el valor del presente contrato es elevado, por otra parte consideramos que en caso tal de que se de aplicación a la cláusula penal se deberá hacer requerimiento al contratista, esto con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa, es decir antes de imponer dicha sanción se debe llamar a descargos al contratista.

## RESPUESTA

No se acepta la observación presentada, de conformidad con las políticas de la CCB.

### 33. PREGUNTA

No tenemos claridad en el porcentaje de la seriedad de la oferta. Agradezco nos indique que porcentaje y sobre qué valor es la Propuesta.

## RESPUESTA

De conformidad con el numeral 3.1.6 de la invitación, el valor asegurado de la póliza de seriedad de la oferta será por \$225.000.000.

### 34. PREGUNTA

Es totalmente necesario que el servicio se preste en la modalidad de in-house o es posible que el mismo sea prestado desde nuestra oficina principal?

## RESPUESTA:

De conformidad con el Anexo 2 Especificaciones Técnicas, el servicio debe de ser prestado con una persona In – House.

### 35. PREGUNTA

En el formulario que formulan preguntas de si o no en relación a las especificaciones técnicas, ¿es posible ampliar un poco la información o solo se puede responder de la manera allí descrita?

**RESPUESTA:**

Acorde con el Anexo No 2 de Especificaciones Técnicas, solo se debe de responder si ofrece o no.

**36. PREGUNTA**

Respetuosamente quisiéramos solicitar nos fuese compartido un reporte de ventas del último semestre a fin de realizar una proyección de la oferta económica.

**RESPUESTA:**

Por políticas de la CCB esta información es confidencial y por tanto no será entregada.

**CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**  
(Fin del documento)