



POLITICAS DE VENTAS

CÓDIGO: PT-DE-004

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

- **RECIO TURISMO** asegura el servicio y/o producto contratado, cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información suministrada, y en consecuencia satisface las necesidades del cliente, de acuerdo al presupuesto económico, conforme a la tarifa contratada.
- En caso de cancelación de vuelos por parte de la aerolínea, **RECIO TURISMO** no será responsable por tratarse de simple intermediario en la cadena de servicio, pero velará por solucionar el inconveniente a favor del usuario, a través de otro vuelo, de acuerdo a la solución propuesta por la aerolínea.
- En cualquier momento el consumidor podrá cancelar los servicios solicitados o contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito, siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de tiquetes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA).
- Si el pasajero no llega al aeropuerto a chequearse a la hora informada por la agencia de viajes y pierde su vuelo, será responsabilidad UNICAMENTE del cliente, igualmente si no pasa a tiempo a la sala de abordaje y pierde su vuelo, no responderemos por ningún tipo de reembolso.
- Todo menor de edad, que vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel que no vaya o el de aquellos debidamente autenticado ante notario o autoridad consular competente, el registro civil del menor y copia de la cedula del padre que no viaja. El permiso debe contener el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.
- Todos los precios y tarifas presentados están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada y la fecha de viaje. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero, contra la expedición de los documentos de viaje.
- **Recio Turismo** prestará la asesoría de visas, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo.



POLITICAS DE VENTAS

CÓDIGO: PT-DE-004

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

- En caso de que las aerolíneas adelanten la hora de salida del vuelo y habiendo informado al cliente, no acude a tiempo al aeropuerto y pierde su vuelo, no será responsabilidad por parte de la agencia de viajes.
- Una vez comprobada la inconformidad reportada por el cliente RECIO TURISMO estudiara con el proveedor directo y/o intermediario la queja o reclamo para su debida solución y remediar el situación si se detecta algún incumplimiento en la compra adquirida por el cliente.
- Posterior a la prestación del servicio que solicite el cliente las asesoras se encargan de retroalimentar la satisfacción del cliente siempre direccionándonos al mejoramiento continuo de la agencia, para ello tenemos el seguimiento y reportes de las PQRSF reportadas por los clientes para sacar acciones correctivas, preventivas, y de mejora de nuestro servicio.

CONDUCTA ASESORES COMERCIALES

- Recibir de manera empática a los clientes brindando una asesoría clara, oportuna y veraz.
- No deben solicitar ningún tipo de comisión, dinero o incentivos a los proveedores.
- Deben evitar expresarse con frases hirientes o que se presten para malos entendidos a clientes.
- Todos los clientes de Recio Turismo son tratados con igualdad sin distinción de raza o estado de discapacidad.
- Deben prevenir y reportar sugerencias sobre el tráfico sexual o trata de personas.
- Los reclamos y disgustos entre empleados por la agencia no deben ser percibidos por el cliente.

OBJETIVOS:

- Brindarle solución oportuna a los clientes con inconvenientes presentados cuando son responsabilidad de la agencia.
- Informar al cliente de las condiciones generadas en la compra de los productos y servicios de la agencia y la responsabilidad adquirida en cada uno de estos.

INDICADORES:



POLITICAS DE VENTAS

CÓDIGO: PT-DE-004

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

- Tiempo de respuestas a soluciones PQRSF
Frecuencia: Anual.
Meta: 90%