

## **POLITICAS DEL SERVICIO**

### **Políticas de Pagos**

- Inmediatamente el cliente haya solicitado algunos de los servicios que brinda Oro Verde, para poder tener derecho al servicio, este debe ser pagado por anticipado. En caso de solicitud de créditos, solo se le asignará a clientes corporativos reconocidos, y deben presentar los siguientes documentos:
  - ✓ Registro Único Tributario (RUT)
  - ✓ Certificado de existencia y representación legal.
- El cliente tiene acceso a diferentes medios de pago, tales como: tarjetas de crédito, tarjetas débito, transferencias electrónicas, efectivo y/o consignaciones.
- El plazo máximo de crédito otorgado a los clientes corporativos es de 30 días, después de haber presentado la factura, al no cumplir con este requisito se le cobrará intereses de mora.
- Oro Verde, solo acepta el pago de los servicios en Pesos Colombianos y Dólares (aplicando la tasa IATA del día).
- Los grupos deben depositar el 50% del valor de los servicios turísticos reservados y el saldo restante debe ser cancelado antes de la terminación del mismo.

### **Políticas de Ventas**

- Informamos al Cliente antes, durante y después de la compra, sus deberes y derechos, de los términos y condiciones de los productos y servicios turísticos que Oro Verde les ofrece.
- Identificamos los requerimientos de los clientes para formar productos y servicios a la medida.
- Contamos con proveedores con la misma directriz de servicio de nuestra agencia.
- Una vez vendido el producto turístico al cliente, la venta se soporta por medio de las facturas, vouchers, órdenes de servicio y/o correos electrónicos.
- Todo cliente tiene derecho a la devolución del servicio comprado, cuando las características del servicio ofrecido, no cumple con lo que se le ha entregado al cliente.; para esta devolución se analizara cada caso en particular anexando los documentos que demuestren los servicios ofrecidos y recibidos; en este caso Oro Verde tendrá un plazo máximo de 30 días para realizar la devolución del servicio, descontando los gastos administrados correspondientes al 20% del valor cancelado.

- En caso de muerte o enfermedad: una vez recibidos los soportes tales como incapacidad medica expedida por centro médico autorizado, certificado de defunción, copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan, se procede a tramitar antes los prestadores de servicio (hoteles, restaurantes, transporte, etc) la exoneración o liquidación de penalidad o diferencias ocasionadas por cambios de fecha o cancelación; la cual solo será devuelta en caso de que los proveedores resuelvan exonerar del cargo; descontando de la devolución el valor del 20% correspondiente a los gastos administrativos. Este trámite se debe realizar en un plazo máximo de 30 días.
- Las cancelaciones por receptivos se deben realizar con 24 horas de anticipación, después de este tiempo será cobrado el anticipo del servicio; la no presentación de lo clientes (NO SHOW), al inicio de los servicios, tendrá un cargo del 100% sobre el valor total de los servicios. Para la cancelación de reservas hoteleras será con 72 horas de anticipación; transcurrido este tiempo deberá cancelar lo correspondiente a la primera noche de hotel.
- Los clientes podrán ejercer su derecho al retracto en la compra de los servicios turísticos en un tiempo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la emisión de los vouchers o facturas; para tal caso se realizara la devolución correspondiente al 100% del valor del servicio, en un plazo máximo de 30 días; siempre y cuando no se haya iniciado la prestación del servicio adquirido.
- A través del ciclo de atención al cliente, identificamos los momentos de verdad críticos que permiten el análisis, control y seguimiento del estado de las ventas, su cumplimiento, satisfacción y fidelización de los clientes, derivando de ello planes de acción de mejora en los procesos y otros.
- Promovemos y promocionamos a través de piezas publicitarias productos y servicios turísticos de calidad, con promesas veraces y realizables, tendientes al beneficio del cliente y garantizando su cumplimiento.
- A través de las encuestas de satisfacción, correo electrónico, celular o teléfono, se establece contacto con el cliente para hacer seguimiento postventa, y conocer si el servicio turístico prestado cumplió con todas las expectativas.

#### **Código de ética:**

- Protegemos a la población infantil contra el trabajo forzoso, la explotación sexual y el maltrato físico y psicológico. No se permite la venta, publicidad y promoción de servicios turísticos tendientes al abuso y explotación sexual de menores de edad.
- No se permite tener conductas de discriminación, irrespeto, amenaza, difamación, intimidación u otras que de alguna manera puedan atentar contra la libertad de credo o expresión individual de nuestros clientes internos y externos.
- Está prohibido pedir algún tipo de comisión, extra-costos o incentivos a los proveedores.

- En los medios de comunicación y en las instalaciones de la Agencia, no se debe colocar publicidad engañosa.
- Los clientes no deben percibir disgustos o reclamos entre los empleados de la Agencia.
- No apoyamos el comercio ilegal de especies de flora y fauna, de bienes culturales y la explotación sexual en niños y adolescentes; respetamos y promovemos la conservación de nuestra biodiversidad, nuestros bienes culturales y el respeto a nuestros niños y adolescentes.

### **Políticas de Fidelización**

- Realizar descuentos especiales, en productos Oro Verde, a los colaboradores de agencia.
- Brindar tarifas preferenciales a los clientes tipo Corporativo.
- Ofrecer alternativas de productos turísticos agradables, a precios competitivos y con una calidad satisfactoria.
- Oro Verde, garantiza rapidez en dar respuesta a las solicitudes de nuestros clientes.
- Mantener contactos cálido y personal con los clientes Internos a través de comunicación directa, celebración de fechas especiales, propiciando espacios para el aporte de ideas y conceptos.
- Flexibilidad en el manejo de horarios de trabajo para casos específicos, urgencias, permisos, licencias, calamidades, educación, médicos, etc.
- Para garantizar las reservas se requiere de un depósito, el cual será abonado al valor del servicio u otro según condiciones expresadas en la cotización.
- Dentro de la cotización y/o reserva presentada al cliente, se hará referencia a precios, tarifas, fechas y penalidades; estas condiciones siempre serán sujetas a cambio, disponibilidad y confirmación por parte del proveedor del servicio.
- La tarifa de un servicio sólo se confirma y /ó garantiza con el pago total del valor del mismo.
- Proporcionamos los medios para conocer las opiniones de los clientes en cuanto a lo prometido en la fase de ventas. Si los clientes presentan una PQRS, nuestra agencia analiza e informa la decisión en un término de 8 días hábiles.
- En caso de que los colaboradores de **Oro Verde**, detecten una anomalía en el producto comprado por el cliente, el asesor deberá resolver a prontitud el inconveniente presentado, sin esperar que sea el cliente el que se reporte solicitando solución.