

	POLITICAS DE SERVICIOS		M-CA-01
			Revisión 02
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisado por	Adriana Vergel	Directora	14-08-2015
Aprobado por	José Fernando Vergel	Gerente	14-08-2015

POLITICAS DE SERVICIO

Se ha establecido las siguientes políticas para favorecer el servicio al cliente:

La agencia de viajes busca satisfacer completamente las necesidades del cliente ofreciendo una excelente asesoría y para ello se cuenta con un personal capacitado y con amplia experiencia en el turismo.

POLITICAS DE FIDELIZACIÓN

Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través del ofrecimiento de un buen servicio y/o productos realizando negociaciones con proveedores confiables generando así su preferencia y fidelidad.

Como logramos fidelizar al cliente:

- Realizar visitas y hacer seguimiento a los clientes con el fin de mantener actualizado, ofrecer promociones, aspectos positivos y negativos del servicio.
- Mantener un trato cordial y mantenerla relación que se tiene con él a lo largo del asesoramiento.
- Ofrecer asesoría personalizada
- Realizar encuestas de satisfacción personal o telefónicamente o por medio electrónicos.
- Disponer de una página web, con contenidos de información actualizados para el cliente.
- Envío permanente de mensajes de promociones vigentes.

POLÍTICA DE VENTAS

- POLITICA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La agencia de viajes **OVER TURISMO INTERNACIONAL DEL ORIENTE SAS** debe de cumplir con los protocolos y metodología definidas en el procedimiento de Atención al

Cliente, con el fin de realizar un adecuado control y seguimiento a las ventas realizadas y posteriormente para detectar las posibles fallas en el servicio y las acciones de mejora aplicables, contribuyendo finalmente al buen funcionamiento de la Agencia.

- **POLÍTICA DE SERVICIO POST VENTA**

En la agencia de viajes **OVER** el seguimiento post venta se hace a través de la evaluación de la satisfacción que se le hace al cliente después de que el cliente toma sus servicios, se hace por medio de una encuesta de satisfacción, responsabilizando al personal comercial para que realicen el procedimiento, seguimiento y plan de mejoramiento con el fin de detectar inconvenientes presentados en el servicio.

POLÍTICAS DE PAGO

Con el fin de ofrecer a sus clientes un sistema de pago que genere permanencia en la Agencia de viajes **OVER TURISMO INTERNACIONAL** ha establecido la siguiente política de pago:

Medios de pago: Efectivo (COP/Moneda Extranjera*), cuando es presencial solo el cajero está autorizado para recibir el dinero.

- Tarjeta de crédito/débito presencial (Visa, Master, Diners), se debe identificar el tarjetahabiente y estar presente en dicha transacción
- Tarjeta de crédito no presencial, solo se reciben si diligencia los formatos de pagos no presenciales y debe adjuntar copia de la cedula y tarjeta de crédito la primera cara. Estas tarjetas solo se reciben a clientes frecuentes o que sean los mismos viajeros.
- Se reciben pesos para pago de tiquetes y dólares cuando el valor del hotel o algún servicio en el exterior viene liquidado en dólares
- Transferencia bancaria.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

- Cambios: Todos los cambios son sujetos de pago de penalidades y verificación de disponibilidad.
- Cancelación: En caso de cancelación del viaje por parte de los pasajeros, los servicios serán sujetos a estudio para verificar las condiciones de la tarifa y sus respectivas restricciones.
- Documentación: Todos los usuarios finales deben llevar en regla la documentación exigida por los países que serán visitados, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación; si la agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país nieguen al pasajero el visado correspondiente.

- Manejo del equipaje: El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales
- Cancelaciones por mal tiempo: Over Turismo internacional no se hará responsable de los gastos ocasionados por cancelaciones aéreas por mal tiempo, cierre temporal de aeropuertos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje.
- Responsabilidad del usuario: La agencia no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario en el destino de viaje.
- Los precios del programa están sujetos a disponibilidad de cupo

Si el cliente tiene alguna inconformidad con el servicio, debe registrarla en nuestro link <https://docs.google.com/document/d/1XAc-zQ0qL5DpmBWAfkbpb4Zn2CwzIkhgpouWrUNS2SM/edit> o al teléfono 5712960 en Cúcuta o También enviar un correo adrivergel@overturismo.com. Será contactado en un tiempo máximo de 48 horas hábiles para iniciar el a tratar y solucionar la queja.