

❖ 7. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

7.1. DEBERES DEL CLIENTE:

- Suministrar información clara, veraz y completa al realizar la reserva.
- Enviar carta de confirmación del servicio de alojamiento.
- Cumplir con el horario de llegada para realizar el check in.
- Presentar documento de identidad para el respectivo check in.
- Buen trato al personal que lo atenderá durante el servicio de alojamiento.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos propios de las cabañas.
- Pagar anticipadamente el 50% del valor total del servicio. Cancelar el saldo antes de llegar al C.R.T o en el momento del check In.
- Para el check out entregar las llaves de la cabaña, demás artículos o recursos propios de la cabaña, colaborar en la verificación de la cabaña.

7.2. DERECHOS DEL CLIENTE:

- Recibir todos los servicios establecidos en la oferta del servicio.
- Recibir comprobante de pago del servicio a través de factura de venta.
- Recibir información clara, completa y oportuna del servicio.
- Derecho a la privacidad y restricciones de entrada del personal de alojamiento cuando el cliente esté en uso de la cabaña.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte del personal que lo atiende durante la estadía.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.

Tomado de:

*SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROMESA DE SERVICIO – ALOJAMIENTO C.R.T.
Código: CPS-1-DE-14, Versión: 4.*