

DEBERES Y DERECHOS DE LOS CLIENTES

DEBERES DEL CLIENTE:

Para la prestación del servicio, el cliente deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Suministrar información clara, veraz y completa al realizar la inscripción.
- Entregar el formulario completamente diligenciado con sus respectivos documentos anexos cuando se requieran.
- Cumplir con el horario de salida de la actividad turística, con el itinerario y con el horario de regreso programado.
- Buen trato al personal que lo atenderá durante la actividad.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos brindados por CAJAMAG y por las empresas proveedoras de servicio durante la actividad.
- Pagar en su totalidad el valor del paquete turístico en caso de crédito u otra modalidad de pago.
- Asistir a la actividad turística solo con el personal que se encuentre inscrito pues está amparado por la póliza de seguro de viaje.
- Tener pasaporte o visa turística vigente cuando se trate de una excursión internacional.
- Para las excursiones internacionales, el cliente deberá cumplir con lo siguiente: tener las vacunas exigidas por el país o sitio turístico que se irá a visitar; para el caso de personas embargadas, tener documento, constancia o certificado de permiso o autorización de salida del país expedida por el ente competente.
- Toda persona en condición de discapacitado, trátase de: Joven, adulto o persona mayor que desee participar en las actividades turísticas desarrolladas por el Programa de Turismo Social, deberá llevar acompañante, de lo contrario no podrá acceder al servicio, por razones de seguridad y cuidado de la persona discapacitada.
- En caso de asistencia de personas menores de edad en actividades turísticas, presentar constancia de permiso o autorización autenticada ante la notaría de padres o persona responsable del menor.
- Para toda actividad turística, llevar documento de identidad.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de los diferentes destinos turísticos a visitar y de nuestra región.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del destino turístico a visitar de nuestra región.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los clientes que hacen uso del servicio turístico o del mismo destino turístico.
- Arrojar en sus respectivos lugares los residuos generados por el cliente.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales de turismo y de sostenibilidad
- Asumir las consecuencias legales en caso de faltar a uno de los requisitos vigentes aplicables en dicha ley, norma o decreto.

*Nota: el documento proviene del documento Promesa
Servicio CPS-1-DE-28 de Turismo del aplicativo
Kawak.*

DERECHOS DEL CLIENTE:

- Atención personalizada y calidad humana.
- Suministrar al usuario interesado en Santa Marta y en las sedes, toda la información referente a las actividades turísticas ofertadas en la promesa de servicios y la forma de utilizarlos o acceder a ellos.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias, peticiones, denuncias y felicitaciones con relación a los servicios propios del programa de turismo social y referente a los paquetes turísticos.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte de los funcionarios de la Caja y personal asignado durante el trámite del servicio y durante el desarrollo de la excursión.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.
- Disfrutar de los sitios de interés turístico de nuestra región y el destino turístico que puede ser nacional e internacional.
- Conocer las políticas, condiciones y restricciones de la agencia de viajes.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos de nuestra región.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los clientes para las actividades de turismo.
- Conocer sobre la fauna y flora en peligro de extinción de nuestra región y destino turístico.
- Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en la agencia de viajes para la promoción de la sostenibilidad.
- Conocer acerca de la responsabilidad y el compromiso con la gestión sostenible en los aspectos ambientales (protección del patrimonio natural, uso eficiente del agua, de la energía y manejo adecuado de los residuos) y socioculturales (patrimonio cultural, rechazo de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, rechazo del trabajo infantil y apoyo a la no discriminación de ningún tipo: raza, cultura, religión, entre otros) que debe tener en cuanto a la hora de visitar el destino.
- Adquirir una póliza de seguro con alcance a todos los clientes que adquieren los servicios turísticos.
- Informar a los clientes y/o empresas las condiciones y restricciones del servicio prestado, del mismo modo el alcance de la póliza contratada para cada actividad.
- Nos comprometemos a mantener informado a nuestros usuarios sobre novedades en el servicio referentes a cambios en la programación del servicio adquirido por cualquier eventualidad.
- Garantizar que los proveedores de CAJAMAG contratados para la prestación del servicio ofrezcan productos y servicios de calidad.
- Cumplimiento al cien por ciento de la oferta del servicio establecida.
- Atención inmediata a las quejas y reclamos.

Nota: el documento proviene del documento Promesa Servicio CPS-1-DE-28 de Turismo del aplicativo Kawak.