



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.
- Manifiestar 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 del paquete turístico.
- 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.

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

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

- 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.
- Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos para la prevención del Covid-19 en las instalaciones del hotel, transporte y demás lugares a visitar presten la atención bajo los debidos cuidados para prevenir los contagios por el Covid-19.

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



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 un plan internacional.

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

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

- Para los paquetes turísticos 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 y demás documentos exigidos por el país a visitar.
- Toda persona en condición de discapacidad, trátese 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 en condición de discapacidad.
- 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.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- En momento de declarar se una Pandemia por una enfermedad:
 - Portar el tapabocas durante las actividades y recorridos
 - Portar kit de Bioseguridad mínimo Alcohol glicerinado (que contenga por lo menos 60% de alcohol) o gel antibacterial.
 - Cumplir con el distanciamiento físico de 2 metros
 - Portar de manera adecuada el tapabocas
- Respetar las señalizaciones de prevención indicada en las instalaciones de los hoteles y sitios a visitar.
- Realizar las encuestas de prevención de Covid-19 enviadas para control y registro preventivo.

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



DERECHOS DE LOS COLABORADORES

- Recibir un pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Conocer los proyectos e iniciativas que desarrolla la Agencia en cuanto a temas de sostenibilidad.
- Ser vinculado a los proyectos e iniciativas de la Agencia.
- Recibir retroalimentación sobre la prestación de sus servicios en aspectos sostenibles.
- Seguridad en las instalaciones de la Agencia de Viajes.
- Recibir información clara y completa de las actividades a desarrollar durante el plan turístico.

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



DEBERES DE LOS COLABORADORES



- Conocimiento y puesta en práctica de los requisitos legales con relación a la sostenibilidad.
- Cumplir con todas las directrices de la Agencia de Viaje relacionadas con las actividades turísticas y sostenibles.
- Mantenerse informado sobre los avances y nuevas prácticas de Sostenibilidad en la Agencia de Viajes.
- Informar oportunamente sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la Sostenibilidad.
- Participar activamente en los programas de capacitaciones implementados por la Agencia.
- Realizar sugerencias para el fortalecimiento de los programas de Sostenibilidad.
- Brindar de manera responsable información acerca de los atractivos del patrimonio natural y cultural del orden Nacional y Regional.
- Brindar información sobre la normatividad legal vigente, sobre el tráfico ilícito de flora y fauna, bienes culturales y explotación sexual y comercial con niños, niña y adolescente.
- Rechazar el ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y benéficas convocadas por la Agencia de Viajes.

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



DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES, COLABORADORES Y PROVEEDORES

- Brindar información clara y completa de las actividades a desarrollar.
- Cumplir con el Itinerario programado para la actividad turística.
- Tener buena presentación personal para el desarrollo de la actividad.
- En momento de declararse una Pandemia por una enfermedad:
- Portar el tapabocas durante las actividades y recorridos
- Cumplir con el distanciamiento físico de 2 metros
- Portar de manera adecuada el tapabocas.
- Portar kit de Bioseguridad mínimo Alcohol (que contenga por lo menos 60% de alcohol) o gel antibacterial.

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



DERECHOS DE LOS PROVEEDORES

- Recibir un pago justo por los servicios suministrados.
- Conocer las políticas, acciones, proyectos e iniciativas que desarrolla la agencia en cuanto a la sostenibilidad.
- Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal de la agencia de viajes.
- Seguridad en las instalaciones de la agencia.
- Recibir información de los programas, campañas y capacitaciones implementados por la Agencia.
- Participar en las campañas y actividades sostenibles realizadas por la agencia.

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



DEBERES DE LOS PROVEEDORES



- Recibir y apropiarse de las directrices informadas por la agencia de viajes relacionadas con la sostenibilidad y calidad.
- Tener conocimiento y cumplir los requisitos legales informados por la agencia de viajes para el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad.
- Presentar la documentación solicitada por la agencia de viajes para verificar su idoneidad y legalidad.
- Contar con el registro nacional de turismo actualizado y vigente.
- Informar oportunamente sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la Sostenibilidad.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y ambientales convocadas por la Agencia de Viajes.
- Prestar un servicio amigable con el medio ambiente o que genere el menor impacto negativo al medio ambiente.
- Tener personal capacitado en sus labores y que cuenten y utilicen los elementos de protección personal.
- Promover el cuidado del medio ambiente.
- Promover las buenas prácticas sostenibles con el medio ambiente.
- Contar con un protocolo de bioseguridad en prevención del Covid-19.

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