

# MECANISMO DE RECLAMACIÓN

---

## HISTORY TRAVELERS S.A.S BIC

### Agencia de Viajes y Operador Turístico

#### 1. PROPÓSITO

El propósito de este mecanismo es proporcionar una visión clara y estructurada del proceso de History Travelers S.A.S BIC para gestionar las reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios turísticos. La empresa busca garantizar que todas las inquietudes y quejas sean tratadas de forma ética, imparcial, oportuna y confidencial, promoviendo una mejora continua en la atención al cliente y la calidad del servicio.

#### 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los empleados, contratistas, guías, aliados operativos y representantes de History Travelers S.A.S BIC que interactúan directa o indirectamente con turistas nacionales, extranjeros y clientes corporativos.

#### 3. DEFINICIONES

- Reclamante(s): Persona(s) que presentan una queja relacionada con el servicio recibido.
- Demandado(s): Persona(s) o entidad contra quien se presenta la reclamación.
- Agravio: Acción u omisión que afecta negativamente la experiencia del cliente o el cumplimiento de los estándares de servicio.
- Investigador: Persona designada por la empresa, imparcial y sin participación previa en el caso, encargada de analizar y resolver la queja.
- Principios de justicia natural y equidad procesal: Todos los implicados tienen derecho a:
  - Ser escuchados.
  - Estar acompañados por una persona de apoyo si así lo desean.
  - Conocer completamente el contenido y naturaleza de la queja.
  - Participar en el proceso sin determinar directamente el resultado.
  - Un responsable imparcial en la toma de decisiones.

#### History Travelers S.A.S BIC

📍 Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

☎ Teléfono: +57 310 277 1745

✉ Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)

🌐 Sitio web: <https://historytravelers.com>



## MECANISMO DE RECLAMACIÓN

- Una resolución basada únicamente en pruebas relevantes.

### 4. PROCESO DE RECLAMACIÓN

History Travelers S.A.S BIC ofrece un proceso estructurado para la resolución de quejas que busca ser justo y efectivo:

#### a. Recepción de la queja:

Las quejas pueden presentarse verbalmente, por escrito o por medios digitales (correo electrónico, formulario web o redes sociales oficiales).

#### b. Clasificación y evaluación inicial:

El equipo de atención al cliente clasificará la queja según su naturaleza (servicio, seguridad, trato, cumplimiento, etc.) y evaluará si requiere una gestión informal o formal.

#### c. Resolución informal:

Se intentará resolver la queja de manera directa y rápida mediante comunicación con las partes implicadas, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

#### d. Resolución formal:

Si la resolución informal no es satisfactoria, se iniciará un proceso de investigación con un responsable imparcial. El caso será documentado y resuelto en un plazo máximo de 15 días hábiles.

#### e. Comunicación de resultados:

El resultado de la investigación será notificado al reclamante por escrito, junto con los fundamentos de la decisión.

### 5. POSIBLES RESULTADOS DEL PROCESO

Los resultados de una reclamación pueden incluir, entre otros:

- Disculpas formales.

#### History Travelers S.A.S BIC

📍 Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

☎ Teléfono: +57 310 277 1745

✉ Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)

🌐 Sitio web: <https://historytravelers.com>



## MECANISMO DE RECLAMACIÓN

- Reembolsos parciales o totales.
- Bonificaciones o compensaciones.
- Ajustes en procesos o políticas internas.
- Acciones disciplinarias al personal involucrado.
- Medidas correctivas o preventivas.

### 6. PROCESO DE APELACIÓN

Si el reclamante o el demandado no están de acuerdo con la resolución, podrán presentar una apelación por escrito dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

La apelación será evaluada por un comité designado por la gerencia de History Travelers S.A.S BIC, que emitirá una decisión definitiva en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### 7. INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Cualquier colaborador que incumpla con esta política o actúe en detrimento del proceso de reclamación podrá ser objeto de medidas disciplinarias, las cuales pueden incluir desde advertencias hasta la terminación del contrato laboral o comercial.

### 8. CONTACTO

Para presentar una queja, puede comunicarse con nosotros a través de:

- Teléfono: +57 310 277 1745
- Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)
- Sitio web: <https://historytravelers.com>
- Dirección: Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

History Travelers S.A.S BIC reafirma su compromiso con la transparencia, la calidad en el servicio y la atención respetuosa a cada uno de sus clientes.

#### History Travelers S.A.S BIC

 Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

 Teléfono: +57 310 277 1745

 Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)

 Sitio web: <https://historytravelers.com>

### 9. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Estas podrían presentar un alza durante el año 2025 en el único caso de presentarse alza abrupta (más del 10% del valor actual) en combustibles, servicios públicos y/o materias primas necesarias para la operación de las reservas. Ejemplo: que el precio de la gasolina supere los \$17.124 por galón.

En cuanto a políticas de pagos y cancelaciones, son las siguientes:

Para garantizar la reserva del servicio turístico se solicitará un depósito con anticipación de mínimo 50% del valor total de la reserva, la cantidad de saldo debe ser pagado en efectivo, transferencia o tarjeta (esta última con un costo adicional del 5% del valor total a pagar) el día de inicio de la reserva.

Tenga en cuenta nuestro monto de devolución por cancelaciones realizadas durante los siguientes plazos:

1. Si el cliente solicita la cancelación de la reserva con más de 24 horas de anticipación, ofrecemos el reembolso del 100% del monto total previamente pagado por el derecho de retracto. (El valor de la devolución está condicionada a: si posterior a la reserva se ha incurrido en gastos o costos externos fuera de nuestro control lo cuales no cuentan con devolución como en algunos casos Hoteles, en casos de que se haya incurrido en gastos o costos serán descontados del valor pagado de la reserva).

2. Si el cliente solicita la cancelación de la reserva con menos de 24 horas del inicio de la reserva, será considerada como No Show y únicamente se puede ofrecer la devolución del equivalente a servicios de alimentación. (El valor de la devolución está condicionada a: si posterior a la reserva se ha incurrido en gastos o costos externos fuera de nuestro control lo cuales no cuentan con devolución como en algunos casos Hoteles, en casos de que se haya incurrido en gastos o costos serán descontados del valor pagado de la reserva).

3. Si el cliente solicita la cancelación cuando la reserva ya esté en curso, será considerada como No Show y únicamente se puede ofrecer la devolución del equivalente a servicios de alimentación que no haya sido previamente reservada. (El valor de la devolución está condicionada a: si posterior a la reserva se ha incurrido en gastos o costos externos fuera de nuestro control lo cuales no cuentan con devolución como en algunos casos Hoteles, en casos de que se haya incurrido en gastos o costos serán descontados del valor pagado de la reserva).

**CANCELACIONES CAUSADAS POR SITUACIONES DE FUERZA MAYOR:**  
Consideraremos razones de fuerza mayor y sin importar la fecha de la cancelación; cierres de aeropuertos por tentativa de terrorismo o por prevención y control de epidemias y/o pandemias, incluyendo el cierre de aeropuertos por COVID-19. Por situaciones extraordinarias de salud;

**History Travelers S.A.S BIC**

📍 Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

☎ Teléfono: +57 310 277 1745

✉ Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)

🌐 Sitio web: <https://historytravelers.com>



## MECANISMO DE RECLAMACIÓN

como padecimientos de enfermedades graves que imposibiliten el desarrollo de los servicios reservados o muerte de integrantes de la reserva.

Para los casos anteriores puede que se soliciten documentos de prueba para sustentar la cancelación. En estos casos haremos lo posible para generar la devolución del valor total abonado, sin garantizar que podamos hacerlo, ya que tendremos que descontar los costos de valores incurridos en la reserva y proveedores. El tiempo de devolución puede variar según el caso y fecha de cancelación.

History Travelers no hará devoluciones por razones fuera de los aquí anteriormente informados, Ejemplo: por cancelaciones o problemas de clientes con VISAS, por falta de vacunas, vencimiento de seguros de viaje, cancelaciones de vuelos por razones diferentes a las expuestas anteriormente, cambios de vuelos y sin devolución.

History Travelers no hará devolución del valor depositado por el cliente POR CANCELACIONES luego del pago del 50% y su respectiva reserva. Si el motivo de la cancelación es por razones de fuerza mayor relacionada con incidentes en relación con la aerolínea, solo en estos casos se deberá demostrar las pruebas para evaluar qué porcentaje sería posible retornar. Sin embargo, NO garantizamos el retorno ni parcial ni total del depósito.

### **History Travelers S.A.S BIC**

 Calle 9 #3 – 52, Barrio Arriba, Riohacha, La Guajira, Colombia

 Teléfono: +57 310 277 1745

 Correo electrónico: [historytravelersguajira@gmail.com](mailto:historytravelersguajira@gmail.com)

 Sitio web: <https://historytravelers.com>