

	DERECHOS Y DEBERES DE COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES		Versión 01
			Código 2R2 DYDCCP
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisado por:	Juan Carlos Espinel Cárdenas	Administrador	22/Jul/2017
Aprobado por:	Elva Cecilia González López	Gerente	22Jul/2017

DERECHOS Y DEBERES DE COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES.

Derechos para Colaboradores

- Recibir un pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Recibir un trato justo, equitativo, amable y respetuoso por parte de la Agencia.
- 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.
- Respeto y trato amable durante el desarrollo de sus actividades dentro de la Agencia de Viajes.
- Promover su formación enviándolo a capacitaciones en temas relacionados a sus funciones y también en temas sostenibles
- Participar activamente
- Ser informado sobre los proyectos y los objetivos a cumplir por parte de la gestión de la Agencia.
- Informar las acciones que se realiza la Agencia para evaluar su desempeño.



Deberes de los Colaboradores

- Adquirir conocimiento y poner en práctica los requisitos generales con relación a la sostenibilidad.
- Cumplir con las directrices de la Agencia relacionadas con la Sostenibilidad.
- 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 y de manera obligatoria del programa de capacitaciones implementado por la Agencia.
- Realizar sugerencias para el fortalecimiento de los programas de Sostenibilidad.
- Ofrecer información de manera responsable sobre 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 y niñas adolescentes.
- Rechazar el ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y benéficas convocadas por la Agencia de Viajes
- Comportarse amablemente con todos los colaboradores (internos y externos) en sus relaciones interpersonales.



Derechos de los Clientes

- Recibir todos los servicios establecidos en la oferta de la excursión o paquete turístico.
- Recibir comprobante de pago a través de factura de venta y así mismo recibir el contrato de prestación de servicios turísticos (planes turísticos).
- Recibir información clara y completa de las actividades a desarrollar durante la excursión.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias, peticiones, denuncias y felicitaciones - con relación a los servicios de los paquetes turísticos.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte de los funcionarios de la Agencia y personal asignado durante el servicio y el desarrollo de la excursión.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.
- Conocer las políticas, condiciones y restricciones de la agencia de viajes.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos de los sitios a visitar
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los excursionistas para las actividades de turismo.
- Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en la Agencia de viajes para la promoción de la sostenibilidad.

Deberes de los Clientes

- Suministrar información clara, veraz y completa cuando se necesite.
- Cumplir con los horarios establecidos en las excursiones programadas.
- Dar Buen trato al personal que lo atiende
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos brindados por la Agencia y por las empresas proveedoras de servicio durante la excursión.
- Pagar en su totalidad el valor del paquete turístico en caso de crédito u otra modalidad de pago.
- Informar sobre la documentación necesaria del sitio a visitar. Ejemplo: pasaporte, visa, formato de autorización de menores,
- En caso de personas menores de edad presentar una constancia de permiso o autorización de los padres y/o persona responsable autenticada.
- Llevar el documentación requerida en los sitios a visitar (documento de identidad, pasaporte, visas, vacunas, etc.)
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de los diferentes destinos turísticos a visitar.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del destino turístico y de nuestra región.
- Cumplir con las leyes establecidas sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los excursionistas que hacen uso del servicio turístico o del mismo destino turístico.
- Arrojar en sus respectivos lugares los residuos generados por el cliente



Deberes de los Proveedores

- Dar cumplimiento a lo exigido por la normatividad vigente aplicable a su actividad económica
- Prestar un excelente servicio en relación a calidad y seguridad, cumpliendo a cabalidad con lo contratado

- Prestar asesoría cuando requiera la Agencia de viajes
- Dar buen trato con las personas que se relacione
- Recibir y apropiarse de las directrices informadas por la Agencia de Viajes relacionadas con la sostenibilidad.
- Tener conocimiento y poner en práctica los requisitos legales informados por la Agencia de Viajes respecto al ESCNNA, Patrimonio Natural y Patrimonio Cultural
- Aportar sugerencias a la Agencia de Viajes para el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad.
- Tener la documentación vigente



Derechos de los Proveedores

- Recibir un pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal de la Agencia de Viajes.
- Cumplir con las recomendaciones comunicadas por la Agencia, referentes a comportamientos responsables.
- Conocer las políticas, acciones, proyectos e iniciativas que desarrolla la agencia de viajes en cuanto a la Sostenibilidad.
- Presentar la documentación cuando sea solicitada por la Agencia de Viajes para verificar su idoneidad y legalidad.