



TERMINOS Y CONDICIONES

TERMINOS Y CONDICIONES

De acuerdo a la ley 300 de 1996, Decreto 53-18 de Enero de 2002, Decreto 2438 de 2010 Contactos S.A.S, es una Empresa intermediaria de prestación de servicios turísticos.

RESERVAS GENERALES

Si tiene intención de contratar un servicio turístico, sujeto a cumplir con cada una de las cláusulas consagradas en el Contrato de Prestación de Servicios Turísticos, será obligatorio leerlas, por lo cual, efectuado el pago total o parcial, usted quedará conforme y afirma haberlas leído y aceptado todo el clausulado en términos de Cancelación, Penalidades, Reembolsos y demás.

1. POLÍTICAS DE VENTAS:

1.1. Generalidades:

La Coordinadora de Receptivo y de cada Asesora de Ventas realiza seguimiento a las reservas antes durante y después de la prestación del servicio (post-venta), según lo definido en los procedimientos de ventas, atención al cliente y satisfacción del cliente. En la cual estas definidas las actuaciones que rigen la conducta que deben asumir en la atención y prestación de los servicios, en busca que todo el personal adquiera la conciencia de la importancia del desempeño ético, la fidelización de los clientes, la relación con la comunidad y el cuidado y preservación del medioambiente. Esto a través de pláticas de sensibilización.

1.2. Políticas de Reservación:

Contactos S.A.S no se hará responsable ni hará ninguna clase de reembolso o aplazamiento por los servicios no tomados o en caso de no presentarse el pasajero o llegar tarde en la fecha, hora y lugar indicada en la confirmación de reserva.

Contactos S.A.S no será responsable de reembolso por ningún cargo del hotel, extras o adicionales que el pasajero haya efectuado por alguno de los anteriores conceptos.

- Las tarifas que aplican son válidas el día de su cotización, si cotiza posteriormente puede existir variación.
- Su número de confirmación le será enviado después de que se haya efectuado el cargo correspondiente a su tarjeta, o en caso de tener crédito que se confirme la reserva en la plataforma hasta ese momento se considera una reservación completa.
- Las reservaciones de los servicios están sujetas a disponibilidad al momento de procesar su solicitud y no podrán ser garantizadas hasta haber recibido el pago total.
- En las reservaciones de los hoteles que no tengan allotments o cupos, antes de realizar el cargo a su tarjeta verificaremos disponibilidad con el proveedor antes de confirmar; por lo que le enviaremos la confirmación dentro de las siguientes 24 horas.
- El pago de los servicios se efectuará con cargo a su tarjeta de crédito, al realizar usted su reservación nos autoriza de manera escrita usar su número de tarjeta de crédito para realizar el pago. Le pedimos leer nuestras políticas de reservación y cancelación de servicios.
- Posterior a la reservación y confirmación, le pedimos imprimir el cupón correspondiente y presentarlo al momento de que se efectúe el mismo.
- Le sugerimos leer las políticas de cancelación ya que cualquier cambio de reservación está sujeto a disponibilidad y re-cotización de tarifas, recuerde tener a la mano su número de reservación y contactarnos.
- Los precios son por persona e incluyen los servicios que se indican en la descripción.

En caso que el pasajero sea NO SHOW en el aeropuerto, porque no avisaron con anterioridad de cambio vuelo o cancelación, se considera el servicio prestado y no habrá ningún tipo de reembolso.

En caso de no poder tomar el servicio por mal estado de salud avisar con 24 horas de anticipación a Contactos S.A.S al cel.: 310-3528373

Comprometerse y aceptar seguir las instrucciones de los guías a cargo de la operación y al no cumplirlas será retirado(a) de la actividad sin opción a reembolso o aplazamiento. La autoridad de los guías no será discutida bajo ninguna circunstancia por ninguno de los pasajeros, ni puesta en duda su capacidad y criterio profesional para tomar una decisión en pro de la seguridad individual o del grupo.

Toda confirmación, modificación, variación, cancelación y/o novedad respecto a cada reserva se hará a través de los medios de comunicación especificados en www.contactos.com.co y contactostouoperador.travel de lo contrario el pasajero perderá el derecho a exigir sus beneficios.

Las solicitudes de modificación al número de personas incluidas en la reserva previamente confirmada, estarán sujetas a la disponibilidad de cupos, y su tarifa podrá variar con previo aviso.

Si el pasajero se retira del hotel antes de la fecha previamente confirmada, el reembolso estará sujeto a la política de hotel donde realizo su alojamiento.

Cualquier servicio adicional contratado con otros operadores por parte del pasajero en el destino de viaje será responsabilidad única y exclusiva de quien lo contrate, por lo tanto Contactos S.A.S no se hará responsable por cualquier inconveniente o accidente que se pueda presentar en él.

Contactos S.A.S no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el pasajero, en caso de que el pasajero se vea obligado a retirarse de los servicios contratados por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

1.3. Privacidad y Protección de Datos Personales.

Mediante la entrega de la dirección de correo electrónico u otros datos personales, requisito necesario para la contratación de los servicios turísticos, EL PASAJERO da su permiso para que dichas direcciones sean utilizadas para enviar comunicaciones comerciales de promoción o publicidad de los servicios y productos ofrecidos por Contactos S.A.S, garantizando que dicha información nunca será vendida o cedida a terceros y será protegida como información con carácter confidencial y no será cumplida en caso de orden autoridad competente.

Responsabilidades Del Cliente

Portar los requisitos de viaje y todo lo referente a documentación vigente tales como pasaporte, visados, autorizaciones de viajes, registro de menores, entre otros. Contactos SAS no será responsable de los daños o perjuicios que puedan ocasionarse por causa de falta de documentos o validez de los mismos.

Cuidar de todos sus objetos personales y equipaje.

Estar puntual a la hora estipulada de los servicios contratados

Presentar los Voucher en cada uno de los servicios contratados.

1.4. Responsabilidades de los proveedores

Los proveedores seleccionados por la empresa cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre el servicio, así como también los inconvenientes que se puedan presentar durante la utilización de los servicios contratados.

Prestar asistencia médica a los pasajeros en los casos que se requiera. Los proveedores seleccionados tienen la autoridad de retirar a los pasajeros por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada de los servicios contratados.

Notificaciones

Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las partes en relación con los presentes Términos y Condiciones Generales, deberán realizarse por escrito, remitidas usando el correo electrónico que cada parte indique a la otra.

Nulidad e Ineficacia de las Cláusulas

Si cualquier cláusula incluida en los presente Términos y Condiciones fuese declarada, total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo los Términos y Condiciones en todo lo demás. Al solicitar la inscripción en cualquiera de los servicios operados por Contactos S.A.S el pasajero declara que conoce y aprueba todos los Términos y Condiciones, las cuales se encuentran disponibles para ser impresas desde www.contactos.com.co

2. POLÍTICAS DE PAGO:

- El monto total de su reservación será cargado de forma inmediata a su tarjeta de crédito, previa confirmación de la disponibilidad de los servicios.
- Aceptamos las siguientes tarjetas de crédito: Visa, Master Card y American Express. Si no cuenta con tarjeta de crédito puede pagarnos a través de transferencia bancaria. Envíenos un correo electrónico a la siguiente dirección y con gusto le daremos los detalles bancarios: oficina.virtual@contactos.com.co
- Las tarifas publicadas en nuestro sitio están cotizadas en Dólares y Pesos Colombianos, los pagos podrán realizarse directamente en Dolares o Pesos Colombianos dependiente si es un Cliente Nacional o Internacional. Si existe alguna diferencia por la fluctuación internacional o comisiones bancarias Contactos no es responsable de estas fluctuaciones.
- Si requiere una factura fiscal favor de solicitarla y la misma se le entregará después de haberle proporcionado los servicios.

Nuestros precios no incluyen:

- Gastos de visado de entrada a cualquier país.
- Gastos de tramitación de pasaportes.
- Propinas de tipo personal a guías, conductores, botones, etc.
- En paquetes: Traslados a sitios diferentes de los que se encuentran especificados.
- Exceso de equipaje.
- Gastos extras de ningún tipo que no estén debidamente especificados en los itinerarios.

Nota: Los precios del servicio turístico ofrecido están sujetos a disponibilidad.

3.POLITICAS DE GARANTÍAS.

Cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser informadas al siguiente correo electrónico: oficina.virtual@contactos.com.co y/o al correo de su asesora asignada. No olvide anotar su número de reservación.

Para Hoteles:

- Las políticas de cancelación de los hoteles son específicas para cada hotel por lo que al momento de que usted elija el hotel podrá observar en pantalla las políticas de cancelación de cada uno.
- Los precios de los hoteles son por habitación con el régimen de comidas que se indica.
- En paquetes donde se incluye alojamiento, en caso de existir algún problema de disponibilidad, se efectuará cambio en los hoteles elegidos y el o los hotel(es) que debe reemplazarlo será de categoría similar y dicho cambio será comunicado con debida antelación.
- La hora de ingreso es a partir de las 15:00 hrs. del día contratado y finaliza a las 10:00 horas del último día fijado para la partida (podría variar dependiendo del hotel), en caso de llegar

antes de las 15:00 horas es posible que su habitación no le sea otorgada en ese momento. Si requiere prolongar su estancia después de la hora de salida deberá notificarlo a la recepción y solicitar directamente con el hotel la estancia adicional, entendiéndose por estancia adicional al tiempo luego de la fecha de salida y que no requiere reserva, para noches adicionales, nos notificaría con antelación y se entregaría bajo sujeto a disponibilidad.

Para Transportación terrestre y/o tours:

- Las políticas de cancelación de los tours y transportación terrestre son específicas para cada servicio por lo que al momento de que usted elija el tipo de traslado o tour podrá observar en pantalla las políticas de cancelación de cada uno. No obstante lo anterior, a continuación le describimos los cargos por cancelación aplicables en Transportación terrestre y/o tours:
 - Reservas canceladas 3 días o más antes de la fecha del servicio están sujetas a un cargo del 10% del monto total de la cantidad de su reservación.
 - Reservas canceladas 2 a 1 días antes de la fecha del servicio están sujetas a un cargo del 50% del monto total de la cantidad de su reservación.
 - Reservas canceladas 1 a 0 días antes de la fecha del servicio o en caso de no llegar, no serán reembolsables.
- En los paquetes ofrecidos, la agencia de viajes y las compañías prestatarias se reservan el derecho de modificar el itinerario de viaje o de los hoteles previstos solo en caso de que fuera imprescindible para una mejor organización del mismo o si existen circunstancias de fuerza mayor que lo obliguen.
- La agencia de viajes no será responsable de los retrasos, adelantos o cancelaciones en los itinerarios de las compañías aéreas o de las empresas transportistas, siendo los gastos que se originen a cargo de usted. En el caso de los tours, en caso de no presentarse la cantidad mínima de viajeros previstos o por cualquier causa justificada, la agencia de viajes se verá obligada a suspender cualquiera de los tours previstos y otorgarlos en otra fecha o en caso de cancelar ese tour el importe será abonado al cliente.

Servicios aéreos:

- Las tasas de aeropuerto no están incluidas en los paquetes.
- Las tarifas aéreas son por persona, puede o no incluir los impuestos. Se especificará al momento de realizar su compra.
- Políticas de cancelación y penalización por cambios de fecha entrarán en vigor al momento de los boletos sean emitidos y varían dependiendo de la línea aérea que realice el traslado. No importa la anticipación con la que se realice el cambio o la cancelación, en todo caso se deberá consultar con la línea aérea correspondiente.

Cruceros:

Sujetas a las condiciones del proveedor o prestador del servicio.

Excursiones:

Por norma general nuestros planes no son reembolsables ni endosables por lo que CONTACTOS se reserva el derecho de revisar la posibilidad de hacer reembolso teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Temporada baja: (Por Cancelación de Reserva)

- Según anticipación inferior a 15 días calendarios se cobra 20% del total del plan
- Según anticipación inferior a 10 días calendarios se cobra 25% del total del plan
- Según anticipación inferior a 5 días calendarios se cobra 50% del total del plan o el total del depósito recibido en su efecto.

Temporada alta y media temporada: (Por Cancelación de Reserva)

- Según anticipación inferior a 20 días calendarios se cobra 20% del total del plan
- Según anticipación inferior a 15 días calendarios se cobra 25% del total del plan
- Según anticipación inferior a 10 días calendarios se cobra 30% del total del plan
- Según anticipación inferior a 5 días calendarios se cobra 50% del total del plan
- Según anticipación inferior a 4 días calendarios, se cobra la totalidad del valor del plan o el total del depósito recibido en su efecto.

Cancelación por causas no imputables a la empresa:

• Contactos actúa como agente intermediario entre el cliente y el prestador de los bienes y servicios que se publican en el sitio contactostouoperador.travel, los servicios que se promueven son: hospedaje de hoteles, transportación terrestre y tours, para lo cual Contactos establece negociaciones comerciales con proveedores calificados y de con amplia reputación el mercado; no obstante lo anterior Contactos no puede asumir ninguna responsabilidad con quienes compran servicios en la página contactostouoperador.travel por actos u omisiones en los servicios de esos proveedores, ya que Contactos no tiene representación legal ni control administrativo sobre los bienes, procedimientos, personal y equipo de esos proveedores.

• Contactos no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración ya sea mental o física que resulte de lo se menciona a continuación:

- (a) Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sean empleados de Contactos.
- (b) Enfermedad, robo, cuarentena, acciones gubernamentales, o cualquier otra causa ajena al control directo de Contactos.
- (c) Incumplimiento del cliente en obtener la documentación requerida para su viaje como: pasaportes, visas y certificados o cualquier documento que es su responsabilidad tramitar, en ese caso usted no tendrá derecho a ningún reembolso
- (d) Omisión de seguimiento de instrucciones por parte del cliente en horarios de salida de aeropuerto, hora y fecha de entrada y salida de hoteles, política de canje de cupones
- (e) Cancelación o cambio por cualquier motivo de los servicios de viaje ofrecidos.
- (f) Nos reservamos el derecho de cancelar o cambiar los servicios de viaje a nuestra discreción, pero se tratará de sustituirlos con servicios comparables. En caso de cancelación Contactos tendrá la responsabilidad de reembolsar el monto total del dinero pagado.
- (g) Si los servicios son cancelados o interrumpidos por causas que están fuera de control de Contactos tales como clima, huracán, terremoto, actos de terrorismo, etc. Y en las que derivado de las políticas de sus proveedores Contactos tenga –de igual manera- que cubrir sus obligaciones con los proveedores y no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al proveedor por cuenta del cliente. Por lo anterior, a discreción de Contactos se podrá retener un 10% de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.
- (h) Contactos mantiene actualizada la base de datos de sus proveedores respecto a precios y condiciones de los servicios, no obstante lo anterior existe la posibilidad de que los proveedores realicen modificaciones o proporcionen información errónea respecto a la vigencia de algunas tarifas; si la nueva tarifa es menor a la cotizada, se aplicará el monto menor; en caso de ser mayor, nos pondremos en contacto con usted para informarle esta modificación y que usted esté en libertad de aceptar el incremento en el precio o realizar la cancelación de la reservación debido a este incremento, no omitimos mencionar que Contactos se deslinda expresamente y a sus proveedores de cualquier responsabilidad o pago de indemnización por esa cancelación.
- (i) Las fotografías mostradas en el portal son representativas a los servicios a los servicios turísticos que se prestan.
- (j) La categoría de las estrellas asignada a los hoteles y servicios, son recibidas por Contactos, publicidad y portafolio de servicios de proveedores y puede diferir de las categorías reportadas en otros lugares o de la percepción misma del cliente.

- (k) Las descripciones de los servicios de viaje son informativas y recibidas de los proveedores, y no garantizan que serán exactamente iguales a su llegada.
- (l) Contactos se reserva el derecho de rechazar a cualquier cliente en cualquier momento.
- (m) Todos los cambios son sujetos de pago de penalidades y verificación de disponibilidad.
- (n) En caso de cancelación del viaje por parte de los pasajeros, los servicios serán sujetos a estudio para verificar las condiciones de la tarifa y sus respectivas restricciones.
- (o) Cada pasajero asumirá la responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado en el destino de viaje.
- (p) Si el cliente tiene alguna inconformidad con el servicio, podrá registrarla Personalmente, ante cualquiera de los empleados de contactos, los cuales le escucharán y la renviarán a la persona directamente involucrada quien a vez con el apoyo de la coordinación de la calidad les darán la respuesta y solución a sus inconformidades.
- (q) Además, atreves del link <https://www.contactos.com.co> opción nosotros, selecciona quejas y reclamos. o al teléfono 664300 en Cartagena o También enviar un correo a electrónico oficina.virtual@contactos.com.co Será contactado en un tiempo máximo de 48 horas hábiles para iniciar el a tratar y solucionar la queja.

Nota: Esta debe ser enviada a más tardar 15 días después del regreso de su viaje. Pasado ese lapso de tiempo la empresa se reserva el derecho de gestionar cualquier tipo de solución.

LA EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL DE MENORES DE EDAD SON SANCIONADOS CON PENA PRIVATIVA DE LA LIBERTAD, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LA LEY 679 DE 2001.

POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN

DIRIGIDO A: Todo el personal.

RESPONSABLE: Coordinador de calidad/Recurso humano.

ASUNTO: Dar a conocer la Política de Fidelización de Clientes.

OBJETIVO: Garantizar que la agencia cuente con políticas que le permitan las permanencias de clientes Internos y Externo

ASPECTOS GENERALES:

Con el objeto de promover el desarrollo del turismo y aumentar la competitividad, se crea la fidelización de los clientes. Esta hace referencia al por qué los clientes volverían a comprar, según lo establecido en el procedimiento **P-9 ATENCION AL CLIENTE**, se define la política de fidelización del cliente interno y el bienestar del colaborador, esto hace referencia al porque estos desearían permanecer en la compañía.

POLITICAS DE FIDELIZACIÓN

Clientes Externos

Contactos S.A.S. Se compromete con sus clientes a:

- Mantener una imagen actualizada, acogedora y ordenada, para animar al cliente a regresar.
- Asegurarse que los clientes encuentren todos los productos y servicios propios del turismo, para garantizar que el cliente con intención de compra no deba acudir a la competencia por no encontrar los servicios que este requiere.
- Ofrecer al cliente información claramente identificada con la imagen corporativa o datos de la empresa, con el fin de generar confianza en este mismo.
- Todos los clientes se deben atender de forma inmediata, satisfaciendo las necesidades del servicio requerido.

- Solicitar a clientes los datos básicos (nombre, cedula, correo entre otros) para verificar todo lo referente al servicio brindado, obteniendo una base de datos y facilitando el seguimiento de la operación y el servicio post venta.
- A los clientes se les debe entregar en el momento de la reserva la información pertinente a quien realiza la reserva y como comunicarse con la empresa en caso que se presenten inconsistencias o cualquier inquietud con respecto a los servicios, durante o después de la prestación de estos.
- A todos los clientes se les debe ofrecer diferentes alternativas de viaje, asegurando el entendimiento total de lo ofertado.
- Los clientes se les debe atender en todas las etapas de la reserva, asegurando que, si se genera un reclamo, antes, durante y después de la venta, este reclamo sea tramitado, gestionado y solucionado procurando la satisfacción del cliente y sin atender contra los intereses de la compañía (políticas de aerolíneas y proveedores).
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente de manera personal o telefónicamente o por medio electrónicos.

CLIENTES INTERNOS

- Contactos S.A.S. Se compromete con sus clientes internos a garantizar:
- Excelentes instalaciones y herramientas necesarias para la realización de las labores.
- El buen trato y respeto por parte de todos los integrantes de la empresa.
- Los Pagos oportunos y la afiliación a todos los sistemas de seguridad social y parafiscal.
- La Capacitación de acuerdo con las necesidades del cargo a fin de fortalecer las competencias.
- La retroalimentación y las evaluaciones de desempeño, reconocer sus logros y motivarlos.

Modificaciones:

La empresa tiene el derecho de modificar, en cualquier momento, y sin previo aviso, esta Política de fidelización.

