

# Derechos y deberes de la agencia de viajes operadora de turismo de Comfaguajira

## Derechos de la AV:

- Ejercer libremente su actividad orientadas con la sostenibilidad turística, sin más limitaciones que las dispuestas por las leyes.
- Utilizar en exclusiva la locución "Agencia de Viajes Operadora" con fines publicitarios, distintivos o identificativos de la empresa (los términos "viaje" o "viajes", sus sinónimos y palabras equivalentes en otros idiomas).
- Establecer lineamiento y controles aplicables al cumplimiento de la sostenibilidad turística, a los servicios ofrecidos.
- Incluir información sobre sus instalaciones y las características de su oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informativos de la administración y sostenibilidad Turística de manera autónoma.
- Acceder a promociones y solicitar las oportunas subvenciones, ayudas y programas de fomento que se pudieran establecer.
- Establecer relaciones comerciales y contractuales, en cumplimiento con el normatividad aplicable.

## Deberes de la AV:

- Exhibir, de manera visible y legible, en el exterior de cada establecimiento o sitio de Internet donde radique, en su caso, su domicilio, establecimiento principal o el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio, el distintivo de agencia de viajes (RNT) y cualquier otro elemento que se determine.
- Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacionalidad, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad, sostenibilidad y cobertura del servicio.
- Abstenerse de prestar su actividad respecto de servicios turísticos que tengan la consideración de clandestinos.
- Tener registro de quejas y reclamaciones a disposición de las personas usuarias que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre su funcionamiento.
- Comunicar oportunamente el cese de actividades.
- Rechazar y denunciar cualquier actividad relacionada con la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Rechazar el comercio ilegal de especies protegidas y en vía de extinción.
- Promover el cuidado de la flora y fauna, cuando el cliente haga uso de los servicios ofrecidos.
- Informar a las personas usuarias de los precios finales y completos, incluyendo impuestos, cargas y gravámenes.
- Implementar programas orientados a los aspectos socioculturales, ambientales, económicos y de seguridad relacionados con la sostenibilidad turística.
- Prestar servicios de calidad y seguridad, en los tiempos y condiciones que se ofertan, dentro de una infraestructura adecuada, exaltando las riquezas naturales, culturales, musicales, étnicas, gastronómicas y artesanales, del producto que se está operando.
- Capacitar a los colaboradores y proveedores en temas relacionados con la sostenibilidad turística.
- Realizar los controles necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- Asegurar las coberturas de asistencia médica para los usuarios de los servicios de turismo.
- Cumplir con la política de sostenibilidad turística.

## Deberes y obligaciones de los colaboradores

### Deberes de los colaboradores:

- Recibir información relacionada con la empresa y con aquellos puntos que se refieren al desempeño de su labor y las actividades desarrolladas con la sostenibilidad turística.
- Conocer los perfiles de cargo, funciones, la estructura de responsabilidad y autoridad frente a la gestión para la sostenibilidad. Igualmente, los procedimientos y programas correspondientes a la gestión para la sostenibilidad.
- Aplicar las medidas de seguridad, que reduzcan los riesgos y peligros para la venta y/o prestación de los servicios.
- Recibir información para la toma de conciencia, orientada con la sostenibilidad turística.

### Obligaciones de los colaboradores:

- Mantener una aptitud adecuada y comprometida con los temas de sostenibilidad empleados por la empresa.
- Asistir a las capacitaciones que la empresa realice, para mejorar mi desempeño y participación en los programas de sostenibilidad.
- Fomentar y aplicar el autocuidado y actuar en pro de la seguridad de las demás partes interesadas.
- Respetar a los compañeros, clientes y demás partes interesadas, manteniendo Buenas Relaciones.
- Informar de manera oportuna y veraz a los clientes, sobre las ofertas de servicio, las condiciones aplicables y no aplicables, los lineamientos de seguridad y los temas relacionados con la sostenibilidad turística.
- Actuar con Ética y sentido de pertenencia, en todas las actividades y programas de sostenibilidad, establecidas por la empresa.
- Adoptar la cultura del orden y aseo así como del ahorro de papel, del agua y energía.
- Participar y cumplir con los lineamientos y responsabilidades frente a la sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico.
- Aplicar el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, mediante el cual el empleado manifiesta conocer, respetar y dar cumplimiento con lo dispuesto en la normatividad aplicable, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes y conoce las implicaciones penales y civiles, conforme a las disposiciones legales.
- Notificar los canales y medio de comunicación para el reporte de novedades y/o actos inseguros que identifiquen en el servicio contratado.

## Derechos y deberes de los clientes

### Derechos de los clientes y/o usuarios:

- Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación o compra, sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que les sean de aplicación a la oferta.
- Recibir servicios que cumplan con los términos ofrecidos y pactados en las ofertas.
- Recibir servicios con las condiciones de seguridad y normas de sostenibilidad turísticas impartidas por la empresa.
- Ser informados inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- Recibir factura o documentos equivalentes, con la del precio abonado por el servicio turístico prestado.
- Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada, exaltando las riquezas naturales, culturales, musicales, étnicas, gastronómicas y artesanales del producto que se está operando.
- Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.
- Tener conocimiento de las recomendaciones de salud, seguridad, aspectos socioculturales, ambientales y legales con respecto al viaje y el destino.
- Conocer los canales de comunicación para reportar cualquier novedad que identifique.

### Deberes de los clientes y/o usuarios:

- Cumplir con las recomendaciones establecidas por la empresa en relación a los programas de sostenibilidad y seguridad.
- Cumplir con las recomendaciones comunicadas por la empresa referente a comportamientos responsables, para el viaje y el destino.
- Cumplir con las políticas de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, y protección del patrimonio cultural y natural de los lugares de destino.
- Informar cualquier actividad sospechosa, peligrosa que atente contra su integridad, la sociedad y/o el medio ambiente.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja e infraestructura de terceros, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en la oferta de servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja

## Derechos y deberes de los proveedores

### Deberes de los proveedores:

- Dar cumplimiento a lo exigido por la normatividad vigente aplicable a su actividad económica.
- Informar sobre los productos que causen algún impacto negativo en el medio ambiente, al igual de aquellos que son amigables con el mismo.
- Cumplir con los requisitos de proveedores definidos por Comfaguajira.
- Proporcionar personal capacitado y/o competente en sus labores y que cuenten y utilicen sus elementos de protección personal.
- Cumplir con lo establecido por la empresa, en relación a sostenibilidad turística, sus políticas, requerimientos y la evaluación de proveedores.
- Si el proveedor es un prestador de servicio turístico, cumplir con lo establecido en normatividad aplicable.
- Tener un compromiso de cumplimiento con lo referente a la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ESCNNA y protección del patrimonio cultural y natural.
- Abstenerse de cualquier tipo de participación, posesión, producción o distribución de pornografía infantil, así como contribuir con la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo; la trata de niños y niñas o cualquier otra forma de explotación sexual.
- Suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.
- Presentar la documentación requerida por la empresa con el propósito de verificar su idoneidad y legalidad.
- No realizar actividades con publicidad engañosa.

### Derechos de los Proveedores:

- Recibir un trato equitativo, amable y respetuoso por parte de la empresa.
- Conocer la política de sostenibilidad que tiene la agencia operadora de turismo Comfaguajira.
- Tener conocimiento de las acciones que la empresa va realizar para evaluar su desempeño.
- Tener conocimiento de las condiciones establecidas por la empresa y los requisitos para el vínculo laboral.
- Participar en las campañas de sostenibilidad emprendidas por la AV.
- Conocer el estado de sus trámites de facturación por los servicios prestados